

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN JASA *OPEN TRIP* PENDAKIAN GUNUNG
DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Meraih Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh:
Nabila Zhahira
NIM : 41033300211036**

**Pembimbing:
Mia Rasmiaty, S.H., Sp.1., M.H.
Dr. Happy Yulia Anggraeni, S.T., S.H., M.Kn., M.H.**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA
BANDUNG
2025**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Zhahira

Nomor Induk Mahasiswa : 41033300211036

Tempat, tanggal lahir : Garut, 9 Juli 2003

Judul Penulisan Tugas Akhir : Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa *Open Trip* Pendakian Gunung Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan dalam keadaan sadar, sehat wal'afiat, dan tanpa tekanan dari manapun juga.

Bandung, 04 Februari 2025

Yang menyatakan,

Nabila Zhahira
NIM 41033300211036

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA *OPEN TRIP*
PENDAKIAN GUNUNG DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh:
Nabila Zhahira
41033300211036**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
Seperti di bawah ini**

Bandung, Agustus 2025

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

**Mia Rasmiaty, S.H., Sp.1., M.H.
NIDN 0009076401**

**Dr. Happy Yulia A, S.T., S.H., M.kn., M.H.
NIDN 0427077808**

PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA *OPEN TRIP*
PENDAKIAN GUNUNG DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh:
Nabila Zhahira
41033300211036**

Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang Ujian

**Panitia Sidang Ujian Penulisan Hukum
Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara**

Dekan

**Ketua Prodi S1 Ilmu Hukum
Fakultas Hukum**

**Dr. Yuyut Prayuti, S.H., M.H.
NIP 196306151989032003**

**Dr. Happy Yulia Anggraeni, S.T., S.H., M.Kn., M.H.
NIP 300596**

ABSTRAK

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Open Trip Pendakian Gunung Dihubungkan Dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

**Nabila Zhahira
41033300211036**

Keberadaan jasa *open trip* pendakian gunung sangat membantu bagi para pendaki gunung yang ingin melakukan kegiatan mendaki gunung dengan lebih aman, nyaman dan keselamatannya terjamin. Akan tetapi, kasus-kasus kerugian yang ditimbulkan oleh jasa *open trip* pendakian gunung belakangan ini, dapat membahayakan nyawa pendaki gunung yang menggunakan jasanya. Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui apa bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh jasa *open trip* pendakian gunung kepada pendaki gunung dan untuk mengetahui akibat hukum dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pendaki gunung apabila jasa *open trip* pendakian gunung tidak memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.

Metode penelitian yang digunakan dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, data yang diperoleh berupa studi kepustakaan dan wawancara. Metode pendekatan yuridis normatif yang bersumber dari studi kepustakaan dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data sekunder yang bersumber dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Analisis data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung hobi muncak menyatakan bahwa perlindungan hukum yang diberikan oleh jasa *open trip* pendakian gunung terhadap pendaki gunung adalah dengan memberikan *tour guide* yang kompeten dan memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK.

Kurangnya pengawasan dari pemerintah membuat banyak jasa *open trip* yang menyelenggarakan jasa ini atas inisiatif sendiri dan hanya sedikit yang sudah berbadan hukum. Hal ini mengakibatkan kasus-kasus kerugian dan penelantaran pendaki gunung oleh jasa *open trip* terus terjadi hingga saat ini. Penelitian ini berupaya menjelaskan akibat hukum dan upaya hukum agar dapat memudahkan pendaki gunung yang mengalami kerugian dan penelantaran oleh jasa *open trip* pendakian gunung.

Pendaki gunung melakukan pencarian terlebih dahulu terkait jasa *open trip* yang akan digunakan ke paguyuban pendaki gunung dan sebaiknya pemerintah bekerja sama dengan asosiasi yang berfokus dalam pendakian gunung untuk menertibkan administrasi dimana jasa *open trip* dianjurkan untuk berbadan hukum, mengadakan penyuluhan sadar hukum dan melakukan pengawasan terhadap jasa *open trip* pendakian gunung.

Kata Kunci : Jasa *open trip* pendakian gunung, Perlindungan Hukum, Konsumen

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala berkah dan nikmat-Nya sehingga penulis diberikan kelancaran dan kesempatan untuk menulis usulan penelitian skripsi ini. Tidak lupa, shalawat serta salam penulis lantunkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai nabi terakhir dan pembawa kecerahan salah satunya dalam ilmu pengetahuan sehingga membawa kemajuan dalam ilmu pengetahuan sampai pada akhirnya membantu dalam penulisan usulan penelitian skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa *Open Trip* Pendakian Gunung Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**.

Penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada Dosen Pembimbing penulis yakni yang terhormat Ibu Mia Rasmiaty, S.H., Sp.1., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan ilmu, arahan dan pengetahuannya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Lalu yang terhormat Ibu Dr. Happy Yulia Anggraeni, S.T., S.H., M.kn., M.H. selaku Dosen Pembimbing Kedua sekaligus Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Universitas Islam Nusantara yang telah membimbing penulis dengan baik, memberikan arahan, ilmu dan pengetahuannya dengan penuh kesabaran. Tidak lupa, penulis ucapkan yang terhormat kepada:

1. Prof. Dr. Endang Komara, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Nusantara.
2. Dr. Yuyut Prayuti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara.

3. Dr. Ahmad Jamaludin, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara.
4. Hendri Darma Putra, S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara.
5. Segenap Pendidik / Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara yang telah memberikan ilmunya selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara.
6. Segenap Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara yang telah membantu penulis dalam menyediakan keperluan administrasi dan informasi.
7. Tim Penyelenggara Jasa *Open Trip* Hobi Muncak terima kasih atas kesediaannya dalam meluangkan waktu dan memberikan informasi yang mendalam untuk pembahasan dalam skripsi ini, semoga kedepannya jasa *open trip* hobi muncak lebih sukses.
8. Kedua Orang Tua yakni Bapak Jajang Muhammad Fail Shofyan dan Ibu Ai Lasmawati atas dukungan materi dan dukungan moral dalam memfasilitasi penulis selama menempuh pendidikan tinggi, penulis persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua sebagai bukti bahwa penulis menyelesaikan pendidikan Strata 1 dengan baik.
9. Naima Nida Kamila dan Muhammad Elzio Arrazy Juansyah yakni adik penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan selalu memberikan apresiasi dalam perjalanan penulis mengerjakan skripsi ini.

10. Ajis Maulana Shadiq terima kasih kepada orang terkasih yang paling istimewa telah memberikan dukungan emosional dan dukungan dalam bentuk tindakan dalam menemani penulis dari proses mencari judul, bimbingan, seminar proposal hingga sidang, terima kasih karena selalu memberi dukungan dari masa perkuliahan hingga penulisan skripsi.
11. Sahabat penulis yakni Neng Ayu Gapurani Rahayu yang selalu kebersamai dan saling memberikan dukungan kepada penulis selama proses belajar hingga menyelesaikan skripsi di Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara.
12. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara yang telah bersama-sama dalam proses belajar di Fakultas Hukum Universitas Islam Nusantara.
13. Teman-teman KKN Kelompok 40 yakni Isna, Zayyan, dan Nurvadila terima kasih telah bersedia untuk saling berbagi ilmu saling memberi dukungan yang tulus dan masukan dalam proses penulisan skripsi ini, semoga kalian sukses di tempat-tempat yang kalian mimpikan.
14. Avita Qur'ayuni selaku teman penulis yang selalu memberikan kepercayaan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini, mari kita bertemu di puncak gunung selanjutnya.
15. Teman-teman penulis lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas segala doa baik dan dukungan yang positif.

Penulis menyadari dalam penulisan penelitian skripsi ini masih belum dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan saran, masukan, dan kritik yang membangun sebagai perbaikan dalam penulisan usulan penelitian skripsi ini. Akhir

kata, penulis ucapkan terima kasih semoga penulisan usulan penelitian skripsi ini dapat menjadi bermanfaat untuk penelitian berikutnya.

Bandung, 04 Februari 2025

Penulis,

Nabila Zhahira
NIM 41033300211036

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN PANITIA SIDANG UJIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Kerangka Pemikiran.....	12
F. Metode Penelitian.....	20
G. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA OPEN TRIP PENDAKIAN GUNUNG....	23
A. Perlindungan Hukum.....	23
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	24
B. Perlindungan Konsumen.....	29
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	30
2. Pengertian Konsumen.....	31
3. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	34
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	38
5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	37
C. Asas-asas di Bidang Perekonomian.....	39
1. Pengertian Ekonomi.....	39

2. Asas-asas dalam Perekonomian.....	40
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA OPEN TRIP PENDAKIAN GUNUNG DI INDONESIA.....	42
A. Keberadaan Jasa <i>Open Trip</i> Pendakian Gunung.....	42
B. Perkembangan Jasa <i>Open Trip</i> Pendakian Gunung.....	47
C. Mekanisme Jasa <i>Open Trip</i> Pendakian Gunung.....	51
D. Kasus Penelantaran Pendaki Gunung oleh Jasa <i>Open Trip</i>	5
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA <i>OPEN TRIP</i> PENDAKIAN GUNUNG DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	60
A. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Oleh Jasa <i>Open Trip</i> Kepada Pendaki Gunung Sebagai Konsumen Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	60
B. Akibat Hukum yang diterima oleh Jasa <i>Open Trip</i> apabila tidak Memenuhi hak-hak konsumen dan Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh Pendaki gunung sebagai konsumen.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
Lampiran-Lampiran.....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Brosur <i>Open Trip</i> Gunung.....	56
Gambar 3.2 Informasi Jadwal <i>Open Trip</i>.....	56
Gambar 3.3 Informasi Harga Paket dan <i>Exclude</i>.....	57
Gambar 3.4 Informasi Syarat dan Ketentuan.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki banyak tempat yang menyuguhkan segala keindahannya sering kali mengundang banyak perhatian dari wisatawan lokal sampai wisatawan mancanegara. Kegiatan mendaki gunung mulai populer setelah diluncurkannya film berjudul 5 cm yang tayang pada tahun 2012 dengan menceritakan sebuah kelompok melakukan kegiatan mendaki ke Gunung Semeru yang disebut-sebut sebagai atap Jawa Timur dan salah satu bagian dari tujuh puncak tertinggi di Indonesia.¹

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Asosiasi Pemandu Gunung Indonesia (APGI) terdapat kurang lebih 3 juta pendaki gunung lokal dan 150 ribu wisatawan atau pendaki mancanegara di gunung Indonesia pada tahun 2020 dan mengalami kenaikan sampai 9 juta pendaki gunung lokal serta 350 ribu pendaki mancanegara di tahun 2023, bahkan di tahun 2024 angka ini mengalami kenaikan sampai tiga kali lipat. Melihat data tersebut, potensi ekonomi yang dihasilkan memberikan dampak

¹ Maria Y'Nazz, "Kecanduan Mendaki Gunung Semeru Karena Film 5 cm", 2014, <https://travel.detik.com/cerita-perjalanan/d-5399509/kecanduan-mendaki-gunung-semeru-karena-film-5cm>, [diakses 11/12/24, pukul 18.30 WIB].

yang luar biasa, terhitung sampai menyentuh angka 150 juta dolar atau setara dengan 2,3 triliun rupiah dari tempat wisata gunung.²

Minat pada kegiatan mendaki gunung telah mengalami kenaikan yang signifikan sehingga kebutuhan akan fasilitas yang menunjang para pendaki juga harus memadai. Kegiatan mendaki gunung dapat memberikan risiko yang tinggi apabila seseorang belum memahami serta menguasai kemampuan bertahan hidup di alam bebas karena banyak kasus pendaki yang tersesat bahkan sampai kehilangan nyawa saat melakukan kegiatan mendaki gunung.³ Melihat tingginya minat masyarakat untuk melakukan kegiatan mendaki gunung menjadikan perlindungannya dalam melakukan kegiatan berisiko tinggi ini sangat dibutuhkan.

Oleh karena itu, jasa *open trip* pendakian gunung mulai populer di tengah-tengah masyarakat. Jasa *open trip* biasanya dimanfaatkan sebagai wadah bagi para pendaki pemula yang berkeinginan untuk melakukan kegiatan mendaki gunung. Penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* dapat berbentuk persekutuan perdata dan berbentuk komunitas. *Open trip* sendiri merupakan perjalanan yang dilakukan secara bersama-sama dengan orang-orang yang baru dikenal dimana penyedia atau

² Wahyu Setyo Widodo, “Indonesia punya 400-an Gunung, Potensi Wisatanya Besar Sekali”, 2023, <https://travel.detik.com/travel-news/d-6953185/indonesia-punya-400-an-gunung-potensi-wisatanya-besar-sekali>, [diakses 11/12/24, pukul 18.30 WIB].

³ Mawapala UIN Wali Songo, “Tersesat itu Pilihan”, 2021, <https://mawapala.walisongo.ac.id/index.php/2021/04/03/tersesat-itu-pilihan/>, [diakses 23/01/2025, pukul 22.00 WIB].

penyelenggara jasa *open trip* menawarkan jasa mereka melalui media sosial lalu akan memandu dan mengakomodasi segala kebutuhan perjalanan konsumennya.⁴

Pada jasa *open trip* pendakian gunung, pelaku usaha menawarkan paket perjalanan berdasarkan gunung yang akan dituju. Biasanya, fasilitas seperti transportasi, alat pendakian kelompok, konsumsi, pemandu (*guide*), dan surat izin masuk kawasan konservasi (SIMAKSI) telah diakomodasi oleh penyedia jasa *open trip*. Tidak hanya itu, di beberapa paket perjalanan yang ditawarkan oleh jasa *open trip* juga menyediakan jasa *porter* barang. Dengan paket perjalanan yang ditawarkan oleh penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* menyebabkan masyarakat terutama pendaki pemula tertarik untuk menggunakan jasa ini.

Akan tetapi, kasus mengenai kerugian yang ditimbulkan oleh jasa *open trip* terhadap konsumennya tidak jarang muncul sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen pengguna jasa *open trip*. Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan seseorang yang menggunakan suatu barang maupun jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain.⁵

Barang/jasa yang digunakan oleh konsumen dapat menimbulkan kepuasan bagi konsumen itu sendiri apabila barang/jasa yang telah digunakan sesuai dengan kesepakatan awal dengan pelaku usaha. Namun, sebaliknya apabila barang/jasa

⁴ Silvita Agmasari, dan Sri Anindati Nursastri, “Ini Arti ‘Open Trip’”, 2018, <https://travel.kompas.com/read/2018/07/15/090042027/ini-arti-open-trip-sesungguhnya>, [diakses 24/01/2025, pukul 12.00 WIB].

⁵ Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Denpasar: Udayana University Press 2020, hlm. 9.

tersebut tidak sesuai dengan kesepakatan awal yang dijanjikan oleh pelaku usaha seperti tidak terpenuhinya kesepakatan tersebut sering kali menimbulkan ketidakpuasan konsumen.⁶

Kasus-kasus yang ramai beredar di masyarakat terjadi pada tahun 2022 di mana Edwin Riyanto selaku ketua penyelenggara jasa *open Trip* tidak melakukan kewajibannya terhadap pengguna jasa *open trip* pendakian Gunung Rinjani dengan menelantarkan 71 pendaki di Gunung Rinjani. Akibatnya, satu orang pendaki dari 71 pendaki tersebut mengalami hipotermia (penyakit ketinggian) di mana penyakit ini berbahaya bagi manusia dan apabila tidak segera ditangani dapat menyebabkan kematian.⁷ Kasus kedua terjadi di gunung yang sama, dimana terdapat 38 pendaki gunung yang ditelantarkan oleh penyelenggara jasa *open trip* MDPL Jogja. Para pendaki bersama jasa *porter* yang mereka gunakan ditelantarkan padahal kegiatan pendakian gunung yang telah disepakati selama 3 hari 2 malam belum selesai. Tidak hanya itu, para *porter* juga mengaku belum dibayar jasanya oleh penyelenggara jasa *open trip* MDPL Jogja.⁸

Kasus ketiga terjadi pada tahun 2024 di gunung lawu dimana 5 dari 53 pendaki gunung ditelantarkan dengan tidak memerhatikan kondisi dan kebutuhan pendaki

⁶ Nanang Nugraha, *Perlindungan Konsumen Era Digital*, Jatinangor: Alqaprint, 2023, hlm. 28.

⁷ Filia Icha Sukanto, "Pengetahuan tentang Penanganan Hipotermia pada Pendaki Gunung di Wana Wisata Cemoro Sewu, Gunung Lawu, Magetan, *Jurnal*, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, ISBN 978-602-0791-41-8, 22-23 Agustus 2019, hlm.98.

⁸ Gema Sulawesi, "Sebelum 103 Pendaki Gagal Muncak Viral, Ada 38 Orang yang Juga Ditelantarkan di Gunung Rinjani oleh Agen *Open Trip* MDPL Jogja", <https://www.beritasatu.com/network/gemasulawesi/158999/sebelum-103-pendaki-gagal-muncak-viral-ada-38-orang-yang-juga-ditelantarkan-di-gunung-rinjani-oleh-agen-open-trip-mdpl-jogja>, 2024 [diakses pada 02/05/25 Pukul 12.44 WIB].

gunung oleh penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung yang memandu dan mengakomodasi pendakian gunung dengan metode tektok. Pendakian gunung dengan metode tektok adalah kegiatan pendakian gunung yang dilakukan dalam satu waktu tanpa menginap. Kelima pendaki gunung tersebut mengalami hipotermia dikarenakan cuaca yang buruk dan kurangnya asupan nutrisi. Gunung lawu yang memiliki ketinggian 3.265 MDPL (meter di atas permukaan laut), sangat tidak disarankan untuk melakukan pendakian dengan metode tektok karena membutuhkan stamina dan persiapan yang lebih matang serta rentan terjadinya risiko kesehatan seperti hipotermia.⁹

Kasus selanjutnya, pada bulan mei 2025 dunia pendakian gunung lagi-lagi mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh penyelenggara jasa *open trip*. 82 orang melakukan kegiatan pendakian gunung dengan metode tektok ke gunung lawu. Kasus ini baru diketahui oleh pihak paguyuban giri lawu ketika terdapat 9 pendaki gunung yang menjadi peserta *open trip* ini mengalami cedera sehingga harus di evakuasi. Dalam kasus ini, penyelenggara *open trip* yang terdiri dari 13 panitia hanya 8 panitia yang terdaftar memiliki SIMAKSI sementara 5 panitia lainnya dianggap pendaki gunung ilegal karena tidak memiliki SIMAKSI.¹⁰

⁹ Riyanto, “5 Pendaki Gunung Lawu Magetan Terserang Hipotermia”, 2024, <https://www.google.com/amp/s/jatim.idntimes.com/news/jatim/amp/riyanto-9/5-pendaki-gunung-lawu-magetan-terseranghipotermia>, [diakses pada 09/05/2025 Pukul 12.00 WIB]

¹⁰ Aprilita Sari, “Open Trip ilegal asal Karanganyar kena blacklist dari Gunung Lawu, Ternyata ini Penyebabnya”, 2025, <https://www.google.com/amp/s/radarmadiun.jawapos.com/magetan/amp/806007283/open-trip-ilegal-asal-karanganyar-kena-blacklist-dari-gunung-lawu-ternyata-ini-penyebabnya>, [diakses pada 24/05/25 Pukul 09.00 WIB]

Kasus terbaru terjadi pada tanggal 2 dan 3 Juli 2025, berdasarkan unggahan video *reels* di Instagram oleh akun @sunriselogistik terdapat 5 pendaki gunung yang menjadi peserta *open trip* ke Gunung Gede Pangrango ditelantarkan oleh jasa *open trip* pesona adventure. Berdasarkan penjelasan dari pemilik akun yang menyelamatkan para pendaki menyatakan bahwa ketua penyelenggara jasa *open trip* pesona adventure yang berinisial A masih berusia 15 tahun yang mana hal ini tidak sesuai dengan ketentuan *tour guide* dari APGI yang seharusnya minimal berusia 18 tahun. Ketua penyelenggara jasa *open trip* tersebut ditemani 2 (dua) *crew* yang terdiri dari inisial R berusia 18 tahun dan A berusia 16 tahun.

Sebelumnya, kasus-kasus serupa juga kerap terjadi sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen. Dengan adanya kasus-kasus kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha dalam hal ini penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* telah melanggar hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan yang berhak diterima oleh konsumen berdasarkan Pasal 4 huruf a UUPK. Padahal, UUPK telah secara jelas menyatakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha seperti beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya supaya konsumen merasa aman, nyaman dan keselamatannya terjamin selama menggunakan barang/jasa tersebut.¹¹

¹¹ Yanci Libra Fista, Aris Machmud, dan Suartini “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol.12, No.1, Juli 2023, hlm. 184.

Hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tercipta sejak pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi yang ditawarkan terhadap konsumennya mengenai barang/jasa yang mereka jual. Hal ini berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan syarat sahnya perjanjian dan 1338 KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku menjadi undang-undang bagi pihak yang membuatnya.¹²

Dalam kasus *open trip* ini, pelaku usaha telah sepakat dengan memberikan janji-janji pada brosur berisikan informasi paket perjalanan pendakian gunung yang mereka bagikan melalui media sosial, sehingga setiap poin yang dijanjikan oleh pelaku usaha akan menjadi undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* dalam kasus-kasus di atas belum memahami kewajibannya sebagai pelaku usaha secara patut. Di samping itu, pendaki sebagai konsumen juga belum memahami haknya sehingga kasus-kasus kerugian yang timbul karena menggunakan jasa *open trip* masih terus terjadi.

Sebelumnya, penulis telah melakukan pembandingan terlebih dahulu mengenai penelitian-penelitian terkait yang membahas tema serupa di antaranya yang Pertama, Skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Tour Wisata Kabupaten Tana Toraja”, Oleh Yusuf Baso dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 4518060551, Universitas Bosowa Makassar, Tahun 2023, dimana dalam penelitian skripsi ini membahas terkait wisata buntu burake di

¹² Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta, dan Anak Agung Sri Utari, “Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen”, *Jurnal* Fakultas Hukum Udayana Bagian Hukum Perdata, hlm. 4.

kabupaten tana toraja yang menerapkan biaya karcis masuk, biaya parkir, dan biaya keluar dari tempat wisata dengan biaya yang tidak murah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tour wisata di kabupaten tana toraja belum terpenuhi secara maksimal, hal ini dikarenakan konsumen tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan serta perlindungannya belum dijamin oleh pengelola wisata buntu burake dengan tidak mencantumkan asuransi pada karcis.

Kedua, Skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Pada Sistem Oper Pengguna Jasa Travel Perspektif Hukum Syariah” oleh Dela Aprillia dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2017301081, Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri, Tahun 2024, dimana dalam penelitian ini membahas terkait wanprestasi yang dilakukan oleh jasa biro perjalanan atau jasa transportasi Walim Trans Cilacap dengan tidak memenuhi kesepakatan awal yang sudah dijanjikan dengan konsumen atau penumpang. Sopir mobil Walim Trans melakukan oper penumpang ke pihak mitra lain Wilam Trans sehingga penumpang merasa resah akan kenyamanannya dan mendapatkan kerugian karena harus membayar biaya bagasi setelah dilakukan oper penumpang oleh sopir. Hasil dari penelitian skripsi ini adalah, Wilam Trans belum memenuhi hak-hak konsumen karena tidak memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan serta tidak memenuhi hak konsumen dalam pemberian ganti rugi atau kompensasi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Firdaus Enov at Taufany dan Sri Budi Purwaningsih dengan judul “Ganti Rugi atas Wanprestasi dalam Jasa Layanan *Open*

Trip Gunung oleh Komunitas: Perspektif Hukum Perdata”, Jurnal Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Tahun 2024, di mana dalam penelitian ini membahas keabsahan perjanjian antara penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* sebagai pelaku usaha dengan pendaki sebagai konsumen dipengaruhi oleh teori permintaan dan teori penawaran dalam teori perjanjian yang menyebabkan kewajiban penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi.¹³

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada bentuk perlindungan yang dilakukan oleh pelaku usaha penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* terhadap konsumennya agar hak-hak mereka terutama hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagai konsumen dalam menggunakan jasanya terjamin dengan melihat perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha untuk kemudian dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan meneliti akibat hukum yang dapat diterima oleh pelaku usaha apabila tidak memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pendaki sebagai konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan ke dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa *Open Trip* Pendakian Gunung**

¹³ Firdaus Enov At Taufany dan Sri Budi Purwaningsih, “*Compensation for Default in Mountain Open Trip Services by the Community: Civil Law Perspective*”, Jurnal Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hlm. 10.

Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka beberapa permasalahan diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh Jasa *Open Trip* kepada pendaki gunung sebagai konsumen dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa akibat hukum yang diterima oleh jasa *open trip* apabila tidak memenuhi hak-hak konsumen dan apa upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pendaki gunung sebagai konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan oleh Jasa *Open Trip* kepada pendaki gunung sebagai konsumen dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui Akibat Hukum yang diterima oleh Jasa *Open Trip* apabila tidak memenuhi hak-hak konsumen dan Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh pendaki gunung sebagai konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik sebagai kegunaan teoritis maupun kegunaan secara praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi pengembangan Ilmu Hukum khususnya dalam Hukum Perdata dan Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat luas agar memahami hak-hak mereka khususnya pendaki sebagai konsumen agar memahami hak-haknya sehingga di kemudian hari terhindar dari kerugian yang dapat timbul saat menggunakan jasa *open trip*, juga dapat menjadi bahan pengetahuan bagi pelaku usaha mengenai kewajiban pelaku usaha dan akibat hukum yang dapat timbul apabila lalai dalam menjalankan kegiatan usahanya agar menciptakan lingkungan usaha yang sehat dalam sektor pariwisata khususnya pendakian gunung.

E. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teoritik

a. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu upaya memberikan perlindungan dari pihak yang berkuasa dalam hal ini dapat berupa pemerintah dengan sejumlah peraturannya.¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan terminologi ke dalam dua definisi tersebut yakni “perlindungan” yang memberikan arti bahwa perlindungan sebagai suatu hal atau perbuatan yang melindungi sementara definisi terkait “hukum” yakni peraturan atau adat yang timbul di masyarakat dan dianggap mengikat secara resmi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.¹⁵ Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, perlindungan hukum merupakan salah satu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri yakni memberikan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan bagi masyarakat.

Para ahli berpendapat dengan menyatakan sebuah teori mengenai perlindungan hukum, di antaranya Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum ialah suatu upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan hak asasi manusia kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.¹⁶

¹⁴ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kabupaten Sukoharjo, “Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya”, 2020, <https://jdi.h.sukoharjo.kab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya>, [diakses pada 02/05/25 Pukul 12.10 WIB]

¹⁵ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia pada KBBI Daring, 2016, <https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/hukum.html>, [diakses pada 05/02/25 Pukul 10.00 WIB]

¹⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung: 2000, hlm. 53.

Soerjono Soekanto dalam hal ini berpendapat bahwa perlindungan hukum ialah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum yang selanjutnya dijelaskan bahwa bukan hanya peran penegak hukum saja yang dapat memengaruhi proses dari penegakan hukum dan perlindungannya, terdapat juga peranan lain yang di antaranya:

- 1) faktor undang-undang;
- 2) faktor sarana atau fasilitas yang mendukung terjadinya suatu penegakan hukum;
- 3) faktor masyarakat;
- 4) faktor kebudayaan.¹⁷

Setiono berpendapat, bahwa perlindungan hukum adalah tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang telah ditetapkan lebih lanjut lagi, perlindungan hukum hadir untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga yang memungkinkan masyarakat untuk dapat hidup dengan menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁸

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics* menerangkan bahwa terdapat dua bentuk perlindungan hukum yakni perlindungan hukum yang bersifat pencegahan (*prohibited*) dengan membuat suatu peraturan dan perlindungan

¹⁷ Setiono, “*Rule of Law*”, Disertasi S2 Fakultas Hukum, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2004, hlm. 3.

¹⁸ Tim Hukum Online, “Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli”, Tim Hukumonline, 2022, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, [diakses pada 28/12/24 Pukul 21.00 WIB].

hukum yang bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan. Perlindungan Hukum menjadi salah satu bagian dari hak asasi manusia sehingga keberadaannya dapat dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun suatu lembaga, instansi pemerintah, swasta dengan tidak membedakan ras, suku, maupun jenis kelamin dalam rangka mencapai tujuan untuk mengusahakan keamanan, penguasaan, dan untuk memenuhi kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada.¹⁹

b. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UUPK merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen berasal dari istilah *consumer* yang berarti (lawan dari produsen) yakni setiap orang yang menggunakan barang. Demikian, Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan pengertian konsumen sebagai pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. *Business English Dictionary* menyebutkan bahwa Konsumen adalah seseorang atau perusahaan yang membeli atau menggunakan barang atau jasa.²⁰

Black Law's Dictionary memberikan definisi Konsumen sebagai seseorang yang membeli barang atau jasa untuk diri sendiri, keluarga, atau kepentingan rumah, dengan tidak diperjualbelikan kembali atau seseorang yang menggunakan suatu produk untuk kepentingan diri sendiri dan bukan untuk kepentingan bisnis.

¹⁹ R. Nayra Nada Maulidna dan Rini Irianti Sundary, "Perlindungan Hukum terhadap Pekerja Anak Dihubungkan dengan Hak atas Pendidikan Studi Kasus di Provinsi Jawa Barat", Vol.1, No.1, ISSN: 2798-6055, 2021, hlm 64.

²⁰ Ahmadi Miru Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta: 2022, hlm. 15.

Sementara itu, *Text book on Consumer Law* menyatakan bahwa Konsumen merupakan seseorang yang membeli suatu barang atau jasa. Sehingga memberikan kesimpulan dari setiap pengertian di atas bahwa Konsumen adalah setiap orang yang harus dilindungi selama orang tersebut tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/atau pebisnis.²¹

Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan bahwa, Pelaku Usaha merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Selanjutnya, terdapat hak-hak konsumen yang dinyatakan secara jelas dalam Pasal 4 UUPK:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

²¹ *Ibid.*

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Tidak hanya hak konsumen yang diatur dalam UUPK, terdapat kewajiban yang perlu dilakukan konsumen. Pasal 5 UUPK menjelaskan bahwa kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Pelaku Usaha juga memiliki hak yang diatur dalam Pasal 6 UUPK, meliputi:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Pelaku Usaha dalam menjalankan usahanya memiliki kewajiban yang juga diamanatkan dalam Pasal 7 UUPK, seperti:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau jasa garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²²

c. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Hukum

Menurut pendapat Hetty Hasanah, perlindungan hukum adalah upaya untuk menjamin kepastian hukum sehingga dapat memberikan perlindungan kepada pihak-pihak yang bersangkutan.²³ Perlindungan Hukum dijamin dalam Undang-undang Dasar (UUD 1945) pada Pasal 28D ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

2. Konsumen

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan seseorang yang menggunakan suatu barang maupun jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga,

²² Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah: Sleman, 2022, hlm. 52-6.

²³ Kathleen C. Pontoh, "Jaminan Perlindungan Hukum Terhadap Kreditur Pemegang Gadai Saham Pada Bank Umum Nasional di Indonesia", *Jurnal Lex Crimen*, Vol. 4 No. 4, April-Juni 2016, hlm. 155.

orang lain, atau makhluk hidup lain. Hondius mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa. Sehingga konsumen adalah seseorang yang memiliki kuasa untuk mengambil keputusan pada suatu barang/jasa yang akan digunakan.²⁴

3. Jasa

Menurut pendapat Philip Kotler, jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan terhadap sesuatu.²⁵

4. *Open Trip*

Open trip adalah sebuah perjalanan wisata yang dilakukan bersama orang-orang yang baru dikenal ke tempat wisata tujuan yang sama dan diakomodasi serta dikelola oleh agen perjalanan.²⁶ Menurut pendapat Brahmanto, *open trip* diartikan sebagai perjalanan wisata dengan satu atau lebih kunjungan destinasi yang diatur dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang telah ditentukan.²⁷

5. Pendakian

²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2006, hlm. 3.

²⁵ Husnul Abdi, "Pengertian Jasa menurut Para Ahli dan Ciri-cirinya dalam Ilmu Ekonomi", 2022, <https://www.liputan6.com/hot/read/4858697/pengertian-jasa-menurut-para-ahli-dan-ciri-cirinya-dalam-ilmu-ekonomi?page=2>, [diakses pada 02/02/25 Pukul 21.30 WIB]

²⁶ Viral Food Travel, "Apa itu Open Trip, Tren Liburan yang Digandrungi Anak Muda" 2022, <https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/viral-food-travel/apa-itu-open-trip-tren-liburan-yang-digandrungi-anak-muda-1xy9HfneyoQ>, [diakses pada 02/02/25 Pukul 21.45 WIB]

²⁷ Rini Anisyahrini., Winne Wardiani, Yanti Susila Tresnawati., "Pengelolaan Akun Sosial Media Instagram *Open Trip* dan Jasa Titip @jengmimarikmacitralestari di Era Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.6, No.1, Januari 2023, hlm. 94.

Pendakian merupakan sebuah istilah bagi seseorang yang sedang melakukan kegiatan mendaki gunung. Pendakian adalah suatu olahraga yang penuh petualangan dan merupakan olahraga keras yang dapat memberikan risiko tinggi sehingga, membutuhkan keterampilan, kecerdasan, kekuatan, serta daya juang yang tinggi. Menurut MacCannell (1999) Pendakian adalah upaya penaklukan diri sendiri dari kelas kalangan masyarakat yang memiliki kelebihan untuk menikmati hidup dengan cara mendekat ke alam.²⁸

6. Gunung

Gunung adalah sebuah bentuk tanah yang menonjol di atas wilayah sekitarnya. Gunung merupakan bagian dari permukaan bumi yang menjulang lebih tinggi dibandingkan daerah yang ada di sekitarnya.²⁹ Pendakian gunung adalah kegiatan luar ruangan kombinasi dari olahraga dan kegiatan rekreasi untuk mengatasi tantangan dan bahaya di lereng dan jurang yang terdapat di gunung untuk kemudian mendapatkan pemandangan yang indah saat berada di puncaknya.³⁰

7. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

²⁸ Egsgaum, “Pendakian Gunung: Ikuti Tren”, 2021, <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/08/03/pendakian-gunung-ikuti-tren/>, [diakses pada 02/05/25 Pukul 14.33 WIB]

²⁹ Ensiklopedia Penanggulangan Bencana Indonesia, “Gunung”, <https://bencanapedia.id/Gunung>, [diakses pada 02/05/25 Pukul 14.37 WIB]

³⁰ Agil Fausan, “Arti Mendaki Gunung”, 2015, <https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/agilfausanr/54f7bb4ba33311e21e8b486a/arti-mendaki-gunung>, [diakses 24/01/2025, pukul 12.30 WIB].

konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan seorang konsumen.³¹

D. Metode Penelitian

1. Spesifikasi Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif analitis. Dalam metode penelitian deskriptif analitis, data yang diperoleh berupa studi kepustakaan, dan wawancara untuk dikumpulkan lalu dijelaskan secara deskriptif yaitu susunan kalimat yang menggambarkan terkait suatu objek yang diamati. Pada penelitian ini, data yang telah diperoleh dari studi kepustakaan dan wawancara akan dianalisis.³²

2. Metode Pendekatan

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang bersumber dari kajian pustaka.³³ Studi kepustakaan dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*) yang dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang relevan dengan penelitian ini, lalu menggunakan pendekatan kasus

³¹ Esther Masri, et. Al. Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, CV. Jakad Media Publishing: Surabaya, 2023, hlm. 23.

³² Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi Tesis serta Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2017, hlm. 67.

³³ *Ibid.*

(*case approach*) yang dilakukan dengan menelaah beberapa kasus untuk menjadi referensi bagi isu hukum.³⁴

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang diambil dari studi kepustakaan atau bahan hukum sekunder untuk mengumpulkan data sekunder terkait dengan masalah yang akan dibahas, di antaranya:

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu peraturan perundang-undangan, yaitu Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas serta data yang diambil secara langsung melalui penelitian lapangan yang didapatkan dari wawancara.³⁵
- b. Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahan hukum yang diambil dari buku teks hukum yang dibuat oleh para ahli hukum, jurnal-jurnal hukum, untuk memaparkan lebih jelas bahan hukum primer yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.
- c. Bahan Hukum Tersier diantaranya adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, Artikel, Surat Kabar, dan Internet sebagai bahan hukum yang akan melengkapi penjelasan dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.³⁶

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*

³⁶ *Ibid.*

4. Analisis Data

Data atau bahan yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis data dengan cara menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur, secara runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.³⁷

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperoleh data-data yang diperlukan dengan mengambil dari beberapa lokasi penelitian. Yang pertama lokasi penelitian kepustakaan:

- a. Perpustakaan Universitas Islam Nusantara

Jalan Soekarno Hatta Nomor 530, Kota Bandung.

Kedua penelitian lapangan yang dilakukan dengan metode wawancara bersama pemilik/pelaku usaha dari Jasa *Open Trip* Pendakian Gunung dengan nama Hobi Muncak dengan lokasi penelitian:

- b. Penelitian lapangan pada Penyedia Jasa *Open Trip* “Hobi Muncak”

Jalan Kampung Melayu Kecil II, Jakarta, Indonesia, 12840, untuk dilakukan wawancara secara daring melalui aplikasi *zoom meeting*.

³⁷ *Ibid.*

BAB II

TINJAUAN TEORITIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA *OPEN TRIP* PENDAKIAN GUNUNG

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum dalam Kepustakaan Hukum Pemerintahan Negara Belanda menggunakan istilah “*rechtsbescherming van de burgers tegen de overheid*” yang memiliki makna bahwa hak-hak rakyatnya dijamin dari tindakan hukum pemerintah (*bestuursrecht handelingen*) yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) dalam penegakan *The General Principal of Good Governance*.

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa istilah yang tepat adalah istilah “perlindungan hukum bagi rakyat” bukan “perlindungan hukum bagi rakyat terhadap pemerintah” seperti konsep yang dikemukakan oleh Pemerintahan Negara Belanda dalam keputusannya. Hal ini karena menurut Philipus M. Hadjon istilah “rakyat” memiliki arti sebagai lawan dari istilah “pemerintah”, dengan Belanda mencantumkan istilah “perlindungan hukum bagi rakyat terhadap pemerintah” seolah-olah memberikan kesan terdapat rakyat yang diperintah dan pemerintah sebagai pihak yang memberi perintah.

Konsep yang dikemukakan oleh Belanda dianggap bertentangan dengan Pancasila yang memegang falsafah negara dengan berlandaskan “perlindungan

hukum bagi rakyat”. Sehingga, konsep perlindungan hukum di Indonesia lebih dimaknai sebagai penghayatan atas kesadaran akan perlindungan bagi harkat dan martabat manusia yang bersumber pada asas negara hukum pancasila. Kepustakaan Hukum Indonesia menganalisis istilah “perlindungan hukum bagi rakyat” dengan memuat dua sarana yang titik tumpunya terletak pada “tindakan hukum pemerintah”. Dua sarana tersebut merupakan perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Kepustakaan Hukum Indonesia juga menjelaskan bahwa perlindungan hukum preventif memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa di kemudian hari, meskipun dalam perkembangannya masih kalah cepat dibandingkan dengan perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Akan tetapi, perlindungan hukum preventif memiliki peranan yang sama pentingnya dengan perlindungan hukum represif. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh R. La Porta dalam Jurnal of Financial Economics yang menerangkan bahwa, terdapat dua bentuk perlindungan hukum yakni perlindungan hukum yang bersifat pencegahan (*prohibited*) dengan membuat suatu peraturan dan perlindungan hukum yang bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan.

Harjono mengemukakan pendapatnya bahwa perlindungan hukum preventif sebagai upaya non-yudisial bertujuan untuk mencegah terjadinya tindakan yang melanggar hak-hak masyarakat sebagai subyek hukum. Bentuknya dapat berupa pemberian teguran, peringatan, keberatan, pengaduan, dan somasi. Hal ini menunjukkan bahwa konsep “perlindungan hukum bagi rakyat” dengan sarana

perlindungan hukum preventif mulai berkembang seperti halnya di negara-negara Eropa yang bahkan sudah lebih dahulu diberlakukan. Perlindungan hukum preventif menjadi fokus utama dalam penelitian yang dilakukan oleh *team Council of Europe* agar masyarakat diberikan hak untuk didengar dan hak untuk mengakses informasi.

Sementara itu, dalam memberikan penanganan perlindungan hukum preventif dikenal sebuah lembaga yang disebut dengan Ombudsman. Lembaga ombudsman berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan berfungsi sebagai penerima keluhan dari masyarakat untuk selanjutnya ditindaklanjuti terkait maladministrasi atau pelanggaran pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Hal tersebut sebagai wujud dari perlindungan hukum preventif dan keputusannya bersifat rekomendasi, artinya tidak dapat ditegakkan seperti halnya putusan pengadilan yang berkekuatan hukum dan memaksa. Pada perlindungan hukum preventif, setiap individu yang merupakan subyek hukum dapat mengajukan pendapat maupun keberatan sebelum diputuskan secara pasti oleh pemerintah. Dengan adanya perlindungan hukum preventif, pemerintah dapat lebih berhati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang berdasarkan penilaian dan pertimbangan sendiri.

J.B.J.B.M ten Berge seorang hakim dan penulis buku hukum dari Belanda mengemukakan terdapat 3 (tiga) bentuk perlindungan hukum, yakni: perlindungan melalui demokrasi berupa perlindungan hukum non-yuridis, perlindungan melalui hubungan hierarki pemerintahan, dan perlindungan melalui pengaturan yuridis. Perlindungan hukum melalui kontrol yuridis, berupa penanganan atau pemberian perlindungan oleh badan peradilan umum peradilan keperdataan maupun peradilan

administrasi khusus sebagai bentuk perwujudan perlindungan hukum represif. Artinya badan peradilan dalam menangani sengketa yang diajukan menerapkan perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat yang dilanggar sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku meliputi: peradilan perdata, peradilan-peradilan khusus, peradilan tata usaha negara, dan banding administrasi.³⁸

Mengutip teori perlindungan hukum dalam buku Satjipto Rahardjo, teori perlindungan hukum bersumber dari teori hukum alam. Teori ini lebih dikenal dengan aliran hukum alam yang dipelopori oleh Plato. Aliran ini berpendapat bahwa, hukum berasal dari tuhan yang sifatnya universal dan abadi, dimana antara hukum dan moral tidak dapat dipisahkan. Selanjutnya, Fitzgerald menyatakan bahwa hukum memiliki tujuan untuk mengintegrasikan berbagai kepentingan hukum masyarakat yang mana perlindungan terhadap suatu kepentingan dapat dilakukan apabila membatasi kepentingan lain. Kepentingan hukum merupakan kewenangan hukum untuk mengurus hak dan kepentingan manusia karena kewenangannya untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.³⁹

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan suatu upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan Hak Asasi Manusia kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Artinya, perlindungan hukum bertujuan sebagai kepastian hukum bahwa setiap

³⁸ I Dewa Gede Atmadja dan I Nyoman Putu Budhiarta, *Teori-teori Hukum*, Setara Press: Malang, 2018.

³⁹ Faisal Sistyananda, "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Hak Cipta Lagu Pada Aplikasi Tiktok", *Tesis Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 2024, hlm. 10.

individu dapat menggunakan hak-hak yang diberikan oleh hukum, dan ada tindakan dari individu tersebut agar dapat melindungi hak-haknya. Tindakan perlindungan hukum juga dilakukan untuk melindungi kepentingan seorang individu maupun kelompok yang mana kepentingan tersebut dilindungi oleh hukum. Dalam hal ini, hukum memberikan hak asasi manusia kepada setiap individu untuk dapat bertindak dalam rangka melindungi haknya yang telah diatur oleh ketentuan hukum.⁴⁰

Philipus M. Hadjon juga menyumbangkan pendapatnya mengenai teori perlindungan hukum menurutnya, perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan untuk melindungi harkat dan martabat manusia agar terhindar dari tindakan sewenang-wenang serta merupakan pengakuan bahwa manusia merupakan subyek hukum yang memiliki hak asasi manusia dan hak-hak tersebut sebagai subyek hukum diatur oleh ketentuan hukum. Sejalan dengan pendapat Satjipto Rahardjo, Philipus M. Hadjon juga menyatakan bahwa teori perlindungan hukum ini merupakan kepastian hukum bagi masyarakat dan menciptakan keadilan bagi masyarakat. menurutnya, teori perlindungan hukum dibagi menjadi dua: perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.⁴¹

Sementara itu, Soerjono Soekanto berpendapat bahwa perlindungan hukum ialah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum dengan melalui peraturan perundang-undangan yakni peraturan mengenai

⁴⁰ Tim Hukumonline, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc?page=2>, diakses pada 28/04/25 Pukul 15.35 WIB.

⁴¹ Edy Purwito, "Konsep Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa di Kota Surabaya", Dekrit *Jurnal* Magister Ilmu Hukum, Vol. 13 No. 1, hlm. 114, 2023.

perlindungan hukum perdata, perlindungan hukum konsumen, dan perlindungan hukum data pribadi, serta dapat juga berbentuk putusan pengadilan. Selanjutnya, dijelaskan bahwa bukan hanya peran penegak hukum saja yang dapat memengaruhi proses dari penegakan hukum dan perlindungannya, terdapat juga peranan lain yang diantaranya faktor undang-undang, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung terjadinya suatu penegakan hukum, faktor masyarakat, dan juga faktor kebudayaan.⁴²

Setiono menyatakan pendapat bahwa perlindungan hukum adalah tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang telah ditetapkan. Lebih lanjut lagi, perlindungan hukum hadir untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan masyarakat untuk dapat hidup dengan menikmati martabatnya sebagai manusia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian dari perlindungan hukum dimana perlindungan berasal dari kata “lindung” yang berarti mencegah, mempertahankan, mengayomi, dan membentengi. Lalu, kata perlindungan memiliki arti pemeliharaan, penjagaan, asilun, konservasi, dan bunker. Sehingga dirumuskan bahwa, perlindungan merupakan pengayoman yang diberikan oleh seorang individu atau kelompok kepada pihak yang lebih lemah agar menjaga sesuatu seperti, kepentingan atau benda dari hal-hal yang berbahaya.⁴³

⁴² Tim Hukumonline, *Op. Cit.*

⁴³Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia pada KBBI Daring, 2016, <https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/perlindungan.html>, [diakses pada 28/04/2024 Pukul 15.40 WIB].

Pengertian perlindungan hukum adalah upaya yang dilakukan oleh setiap individu maupun lembaga pemerintah dan lembaga swasta dengan tujuan untuk mengusahakan keamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi manusia yang diatur oleh ketentuan hukum. Artinya, perlindungan hukum merupakan perwujudan dari gambaran fungsi hukum itu sendiri, yaitu fungsi hukum sebagai pemberi suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Pada perlindungan hukum, diperlukan sebuah sarana untuk dapat melaksanakan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon dan R. La. Porta yakni sarana perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif.

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan konsekuensi dan menjadi bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan ini telah memperkuat adanya perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern. Masyarakat tradisional memproduksi barang-barang yang mereka jual sehingga menciptakan hubungan antara konsumen dengan masyarakat tradisional masih menggunakan cara yang sederhana. Sementara itu, masyarakat modern menciptakan produk mereka secara massal yang akhirnya menciptakan lonjakan kebutuhan dari konsumen massal (*mass consumer consumption*). Hubungan antara keduanya pun menjadi rumit karena

keduanya tidak saling mengenal satu sama lain. Oleh karena itu, perlindungan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan globalisasi ekonomi.⁴⁴

Pengaturan mengenai Perlindungan Hukum Konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan atau pun melemahkan aktivitas usaha milik pelaku usaha, melainkan dengan adanya peraturan ini dapat mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat. Ada pun, hubungan hukum yang tercipta antara pelaku usaha dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi. Hal ini dimulai sejak proses produksi, distribusi, pemasaran, sampai penawaran. Seiring berjalannya waktu, hubungan hukum ini telah mengalami perubahan dalam konstruksi hukum, awalnya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen dibangun atas dasar prinsip “*caveat emptor*” kini beralih menjadi “*caveat venditor*”.⁴⁵

Negara Indonesia dalam melindungi kepentingan konsumen pada saat konsumen menggunakan barang dan/atau jasa, dengan mengeluarkan peraturan mengenai hak-hak konsumen melalui pembentukan undang-undang yang merupakan implementasi dari negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 sebagai konstitusi politik dan konstitusi ekonomi yang mengandung ide negara kesejahteraan. Karena sesungguhnya, perlindungan konsumen adalah bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM). Dalam beberapa undang-undang yang dibuat, Indonesia berusaha menggunakan beberapa istilah yang pengertiannya berkaitan dengan konsumen serta mengacu pada perlindungan konsumen.⁴⁶

⁴⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana 2016, Cet. II, hlm. 2.

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ *Ibid.*

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 1 angka 10 menyebutkan bahwa istilah “pengguna jasa” merupakan “konsumen jasa” yang memiliki arti setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik angkutan orang maupun barang. Selanjutnya, dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen yaitu: pembeli, penerima hibah, penyewa, peminjam, dan lain sebagainya. Ada pun, dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang disebut istilah tertanggung dan penumpang.⁴⁷

2. Pengertian Konsumen

Inosentius Samsul menyebutkan bahwa Konsumen merupakan pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh dengan cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Anderson dan Krumpt menyatakan terdapat kesulitan untuk merumuskan definisi konsumen namun, para ahli hukum pada umumnya sepakat menyebut istilah konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pelaku usaha. Mariam Darus Badrul Zaman memberikan definisi konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang dikemukakan oleh kepustakaan belanda, dimana konsumen merupakan semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.⁴⁸

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

Pada sektor ekonomi, konsumen merupakan aktor utama dalam proses permintaan pasar. Konsumen memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu barang dan/atau jasa yang dipasarkan. Sementara itu, dalam konteks hukum, konsumen dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen. Perlindungan ini mencakup hak-hak konsumen diantaranya hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang produk, hak untuk mengajukan komplain, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mendapat kerugian.⁴⁹

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, bahwa perlindungan hukum dapat diwujudkan melalui perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan yang salah satunya perlindungan hukum konsumen maka, perlindungan hukum konsumen merupakan sebuah upaya untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka melindungi konsumen dari tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan mereka serta memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dengan diwujudkan melalui perangkat hukum yang di Indonesia diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen.⁵⁰

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara satu pihak

⁴⁹ Retno Sari Dewi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Kalimantan Selatan: Ruang Karya, Cet. I 2024, hlm. 10-11.

⁵⁰ Chandra Adi Gunawan Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat", *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 5 No. 1, 2023, hlm. 88.

dengan pihak yang lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen. Sementara itu, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa dalam hal ini pelaku usaha.⁵¹

Mochtar Kusumaatmadja, memberikan batasan hukum konsumen yaitu, keseluruhan kaidah-kaidah dan asas-asas yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen satu sama lain dalam pergaulan hidup. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Menurut Pasal Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan seseorang yang menggunakan suatu barang maupun jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat dilakukan. UUPK telah diperjuangkan selama 20 tahun dan disahkan pada tanggal 20 April 1999 oleh pemerintah. Dasar hukum mengenai konsumen atas haknya untuk mendapatkan perlindungan, terdapat dalam Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-undang Dasar 1945 (UUD 1945). Dengan dasar hukum tersebut maka, UUPK dibentuk dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

⁵¹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Sleman: Deepublish 2019, hlm. 4.

3. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Selanjutnya, untuk melaksanakan perintah UUD 1945 Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) telah menetapkan sebuah ketetapan MPR yang disebut TAP MPR 1993 dengan tegas menyatakan “meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi konsumen”. Tidak hanya itu, dalam Buku II, III, dan IV KUHPdata memuat kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa dengan konsumennya. Perlindungan konsumen menurut Pasal 2 UUPK diselenggarakan sebagai usaha bersama dengan berdasarkan kepada 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:⁵²

- a. Asas Manfaat yang berarti bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan yang berarti bahwa partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan yang berarti memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keselamatan dan keamanan kepada konsumen dalam menggunakan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum, memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

⁵² *Ibid.*

Substansi Pasal 2 UUPK menunjukkan bahwa rumusannya mengacu kepada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Ke-lima asas tersebut jika dilihat dari substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yakni: Asas Kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, Asas Keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan Asas Kepastian Hukum. Perlindungan konsumen adalah hak asasi yang sudah sewajarnya didapatkan oleh Konsumen.⁵³

Dari sudut pandang politik hukum, kelima asas tersebut menunjukkan adanya komitmen pembentuk undang-undang perlindungan konsumen untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen yang disebutkan juga dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁵⁴

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti 2008, hlm. 155.

Prinsip utama yang tercantum dalam UUPK adalah upaya untuk meningkatkan martabat konsumen. Di dalamnya mencakup peningkatan kesadaran terhadap hak-hak konsumen, pengetahuan tentang barang/jasa yang digunakan konsumen, serta kemampuan untuk melindungi diri dari praktik jual beli yang merugikan. Ada pun, Hak dan Kewajiban Konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 dan 5 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terdapat kewajiban yang perlu dilakukan konsumen. Pasal 5 UUPK menjelaskan bahwa kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku Usaha dalam menjalankan usahanya berhak mendapatkan perhatian dari negara untuk melindungi setiap pelaku usaha melalui pengaturan hukum spesifik yang haknya diatur dalam Pasal 6 UUPK, meliputi:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Pelaku Usaha dalam menjalankan usahanya memiliki kewajiban yang juga diamanatkan dalam Pasal 7 UUPK, seperti:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau jasa garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya saling ketergantungan karena keduanya saling membutuhkan sehingga pengaturan mengenai UUPK ini harus diperhatikan. Kedudukan pelaku usaha dan konsumen harus seimbang namun, pada kenyataannya kedudukan konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, pelaku usaha dilarang dalam melakukan perbuatan-perbuatan yang dinilai dapat merugikan konsumen. Perbuatan-perbuatan yang dilarang tersebut juga diatur dalam Pasal 8 UUPK yang menyatakan:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan atau pun dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana yang dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat

- pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud;
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar;
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan 2 dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁵⁵

C. Asas-asas di Bidang Perekonomian.

1. Pengertian Ekonomi

Ekonomi kerakyatan merupakan suatu konsep ekonomi yang dicetuskan oleh Bung Hatta sebagai gerakan ekonomi Indonesia untuk kepentingan rakyat. Ekonomi kerakyatan sebagai lambang dan diatur oleh rakyat secara demokrasi atau bersama dengan berlandaskan asas kekeluargaan. Hal ini disebutkan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) menyebutkan Pasal 33 ayat (1) yang berbunyi: “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”. Selanjutnya, pada pasal 33 ayat (4) berbunyi bahwa “perekonomian nasional di selenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi

⁵⁵ Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bintang Pustaka Madani: Yogyakarta 2021, hlm. 30-32.

nasional”. Penjelasan pasal-pasal tersebut menyatakan Indonesia memiliki tujuan dalam mewujudkan kesejahteraan melalui sistem ekonomi nasional.

Sunaryati Hartono menjelaskan terdapat perbedaan antara pengertian dari hukum bisnis dengan hukum ekonomi, hukum bisnis merupakan bagian dari hukum ekonomi. Amrizal menyebutkan bahwa istilah ekonomi banyak ditulis dalam buku teks teoritis yang memiliki validitas sebagai teori. Sementara itu, istilah bisnis merujuk kepada pihak yang menjalankan aktivitas bisnis, yakni para pelaku usaha. Hukum dan Ekonomi menurut Ismail Saleh merupakan dua sub sistem yang ada dalam sistem kemasyarakatan yang saling berinteraksi melalui pendekatan dari studi hukum dan masyarakat. Dalam pendekatan tersebut, menyatakan bahwa hukum tidak hanya dipandang sebagai suatu norma tetapi juga sebagai institusi sosial yang secara nyata memiliki keterkaitan dengan berbagai aspek sosial di masyarakat. Ahli hukum dari Universitas Diponegoro yakni Sri Redjeki Hartono memberikan pengertian, hukum ekonomi merupakan sejumlah peraturan yang mengatur kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁵⁶

2. Asas-asas dalam Perekonomian

Hukum Ekonomi menganut asas-asas umum sebagai berikut:

- a. asas keimanan dan ketaqwaan kepada tuhan YME;
- b. asas manfaat;
- c. asas demokrasi pancasila;

⁵⁶ Dina Susiani, et. al. *Buku Ajar Hukum Ekonomi*, Jember: Pustaka Abadi 2019, hlm. 1-6.

- d. asas adil dan merata;
- e. asas keseimbangan, keserasian, dan keserasian dalam peri kehidupan;
- f. asas hukum;
- g. asas kemandirian;
- h. asas keuangan;
- i. asas ilmu pengetahuan;
- j. asas kebersamaan, kekeluargaan, keseimbangan, dan kesinambungan dalam kemakmuran rakyat;
- k. asas pembangunan ekonomi yang berwawasan lingkungan dan keberlanjutan;
- l. asas kemandirian yang berwawasan kenegaraan.⁵⁷

⁵⁷ *Ibid.*

BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA *OPEN TRIP* PENDAKIAN GUNUNG DI INDONESIA

A Keberadaan Jasa *Open Trip* Pendakian Gunung

Pariwisata memiliki potensi yang besar dalam menghasilkan sumber pendapatan daerah. Menurut studi yang dilakukan oleh Dyer et al (2020), pariwisata dengan jenis *open trip* semakin populer di kalangan wisatawan karena biaya yang hemat dan wisatawan dapat mengenal orang-orang baru. *Open Trip* adalah jenis perjalanan yang dilakukan oleh seorang wisatawan lalu bergabung dengan wisatawan lainnya ke dalam satu kelompok yang dikelola oleh pihak ketiga yakni penyedia atau penyelenggara jasa *open trip*. Wisatawan menurut Suryadana adalah orang yang melakukan perjalanan untuk berlibur, berobat, berbisnis, berolahraga serta menuntut ilmu dan mengunjungi tempat-tempat yang indah atau sebuah negara tertentu.⁵⁸ Wisatawan merupakan seorang konsumen yang menggunakan jasa pariwisata.⁵⁹ Biro perjalanan wisata sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Jasa Usaha Perjalanan Wisata (Permen Parekraf Nomor 4 Tahun 2014) merupakan salah satu bentuk usaha jasa perjalanan wisata termasuk dengan agen

⁵⁸ Wahyuni Madaluman, "Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Di Hutan Pinus Sari Mangunan Kabupaten Bantul", Jurnal Naskah Publikasi Mahasiswa, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata API Yogyakarta, 2023, hlm. 4.

⁵⁹ Ni Kadek Erlina Wijayanthi, et. al. "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Berkaitan dengan Usaha Jasa Restoran di Desa Padang Bai", Makalah Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, hlm. 3.

perjalanan wisata. Usaha jasa perjalanan wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan usaha jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata termasuk perjalanan ibadah.⁶⁰

Untuk menarik wisatawan lebih luas, banyak pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa pariwisata seperti agen atau biro perjalanan menawarkan produk wisata berupa *open trip*. Berdasarkan data yang dilakukan oleh Dessy Natalia et al (2024), melakukan penelitian dengan menyebarkan kuisioner terhadap responden yang berusia 17 hingga 35 tahun yang memilih jenis perjalanan *open trip* dikarenakan faktor ekonomi dan reputasi penyelenggara jasa *open trip*. Tidak hanya itu, ulasan positif, pengaruh *influencer*, dan konten interaktif yang dibagikan di media sosial juga memengaruhi wisatawan dalam memilih jasa *open trip* untuk perjalanan mereka.⁶¹ Banyak penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* yang menawarkan jasanya melalui *platform* media sosial Instagram, tidak memiliki legalitas dalam usahanya. Dalam observasi yang dilakukan, diketahui bahwa penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* dapat berbentuk perorangan atau suatu kelompok tertentu.⁶²

⁶⁰ Tri Jata Ayu Pramesti, "Perhatikan Ini Bila Ingin Berlibur Menggunakan Jasa Travel Agent", 2021, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perhatikan-ini-bila-ingin-berlibur-menggunakan-jasa-ittravel-agent-i>, [diakses pada 18/06/2025 Pukul 12.27 WIB].

⁶¹ Dessy Natalia, et.al. "Peran Media Sosial (*Digital Influence*) dalam Pembentukan Preferensi Wisatawan Antara Open Trip dan Solo Trip (Studi Kasus Wisata Kepulauan Seribu), Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Vol. 8 No. 2, Februari 2025, hlm. 1713-1718.

⁶² Sisca Utami Rahman, et. al. "Pengaruh Ekuitas Merek dan Norma Subjektif Terhadap Niat Menggunakan Jasa Open Trip Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi", *Jurnalku*, Vol. 3 No.1, 2023, hlm. 14.

Berdasarkan penjelasan dari *Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies* (Asita) menurut asosiasi yang berdiri sejak tahun 1971 ini menyatakan bahwa *open trip* menawarkan paket wisata yang murah bagi masyarakat sehingga menjadikannya banyak disukai wisatawan. Asita juga menjelaskan, hal yang menjadikan *open trip* menawarkan paket yang murah karena mereka umumnya tidak berbadan hukum sehingga tidak memiliki kantor, tidak memakai *tour guide* yang bersertifikat, tidak membayar pajak, dan tidak sesuai dengan standar. Namun, Asita sangat mendukung keberadaan jasa *open trip* dengan berharap kedepannya penyelenggara jasa *open trip* memiliki badan hukum atau badan usaha agar menjamin hak-hak pengguna jasa atau hak-hak konsumennya terpenuhi.

Menurut Asita, untuk menjadi agen atau biro perjalanan yang resmi di Indonesia harus memenuhi 3 (tiga) hal diantaranya: Pertama, usaha tersebut berstatus Perseroan Terbatas (PT). Kedua, usaha tersebut harus memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Ketiga, harus terdaftar sebagai anggota Asita. Namun, semua persyaratan tersebut tidak dipenuhi oleh penyelenggara *open trip* perorangan. Ketentuan tersebut, termaktub dalam Peraturan Menteri Nomor PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata. Selain itu, agen atau biro perjalanan wisata harus patuh terhadap standar prosedur (produk, pelayanan dan pengelolaan) yang diatur oleh Peraturan Menteri

Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.⁶³

Federasi Mountaineering Indonesia (FMI) melakukan pengamatan terhadap peningkatan pendakian gunung di gunung-gunung Indonesia pasca COVID-19 yang menimbulkan munculnya dua jenis pendakian yakni pendakian gunung yang dilakukan oleh para pecinta alam dan pendakian gunung yang dilakukan oleh wisatawan. Perkembangan pariwisata di gunung Indonesia, hanya gunung rinjani yang baru menerapkan pengelolaan pariwisata gunung secara profesional dengan sistem operator pendakian, pemandu gunung resmi yang berasal dari pihak pengelola (khusus gunung rinjani banyak yang melibatkan warga lokal), *porter*, akomodasi, dan *gate*. Selanjutnya, Ketua harian APGI Rahman Mukhlis, menyebutkan terdapat 1.400 pemandu gunung yang memiliki sertifikasi di Indonesia.

Sertifikat kompetensi pemandu wisata gunung sudah ditetapkan dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sejak 2011. Sertifikat ini memiliki tiga tingkatan yakni tingkat pemandu gunung muda, tingkat pemandu gunung madya, dan tingkat pemandu gunung ahli. APGI telah menentukan rasio yang tepat bagi pemandu dan pendaki gunung yaitu 1:5. Pemandu gunung memiliki tanggung jawab atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan seluruh tim yang terdiri dari (pendaki gunung sebagai pengguna jasanya, *porter*, dan juga dirinya sendiri, serta turut

⁶³ Ringkang Gumiwang, “Risiko di Balik Tren Pelesiran Murah ala *Open Trip*”, 2018, <https://tirto.id/risiko-di-balik-tren-pelesiran-murah-ala-open-trip-cPXXK>, [diakses pada 05/06/2025 Pukul 13.29 WIB].

menjaga kelestarian alam). Untuk rasio *porter* dan pendaki tidak ditentukan secara khusus.⁶⁴

APGI sebagai asosiasi pemandu gunung di Indonesia juga mengeluarkan sertifikasi bagi pemandu gunung. Berdasarkan dari *website* resminya di www.apgi.or.id/ pemandu gunung yang ingin mendapatkan sertifikasi ini harus mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh APGI. Sertifikat yang dikeluarkan oleh APGI telah diakui oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan mendapatkan lisensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Sehingga, pemandu gunung yang telah dinyatakan kompeten akan diberikan sertifikasi dan kartu pramuwisata LSP/BNSP.

APGI sendiri bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pemandu gunung Indonesia yang profesional dan meningkatkan standar kualitas jasa pendakian gunung di Indonesia yang meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kebersihan, kesehatan, dan kelestarian lingkungan. APGI didirikan pada 5 Januari tahun 2016 di Jakarta oleh 25 pemandu gunung Indonesia yang menghasilkan AD/ART dan kepengurusan periode 2016 hingga 2019. Untuk menjadi anggota APGI, pemandu gunung harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Warga negara Indonesia yang berusia minimal 18 tahun;
- b. Pernah menjadi pemandu gunung minimal sebanyak 5 kali yang dibuktikan dengan dokumentasi atau portofolio;

⁶⁴ Tourism for us, “Kegiatan Naik Gunung di Indonesia Sekarang”, 2022, <https://tourismforus.com/2022/01/14/kegiatan-naik-gunung-di-indonesia-sekarang/>, [diakses pada 05/06/2025 Pukul 14.08 WIB].

- c. Sehat jasmani dan rohani;
- d. Berkelakuan baik;
- e. Mengisi formulir pendaftaran yang terdapat di *website* resmi;
- f. Melampirkan dokumentasi yang terdiri dari *curriculum vitae* (daftar riwayat hidup), *itinerary* perjalanan, dan foto berukuran 3x4 sebanyak 4 buah;
- g. Membayar biaya untuk mengikuti pelatihan dan mendapatkan sertifikasi.

B. Perkembangan Jasa *Open Trip* Pendakian Gunung

Pada tahun 1700-an terdapat sebuah catatan yang menyebutkan terdapat kegiatan menyusuri hutan dan tebing untuk mencari sarang burung walet gua di tebing-tebing yang terletak di Kalimantan Timur dan Jawa Tengah. Kegiatan tersebut menjadi bukti bahwa masyarakat di tahun itu sudah melakukan kegiatan menyusuri gunung untuk berbagai kebutuhan. Kegiatan mendaki gunung dikenal di Indonesia sejak tahun 1964. Tahun ini dianggap sebagai awal sejarah pendakian gunung di Indonesia karena lahirnya dua komunitas pendakian gunung tertua yakni, Mapala UI di Jakarta dan Wanadri di Bandung.

Di tahun yang sama, pendakian Gunung Carstenz berhasil dilakukan oleh pendaki dari Jepang bersama 3 ABRI yang terdiri dari Fred Athaboe, Sudarto, dan Suginin yang tergabung ke dalam Ekspedisi Cenderawasih. Setelah tahun tersebut, banyak kegiatan pendakian gunung dilakukan di gunung-gunung yang ada di Indonesia. Hingga di tahun 1971, Mapala UI berhasil mendaki Puncak Gunung Jaya

Wijaya yang dilakukan bersama dengan orang-orang di luar kelompoknya.⁶⁵ Sejak itu, kegiatan mendaki gunung mulai mengalami peningkatan yang signifikan dalam 15 sampai 20 tahun terakhir.⁶⁶

Sementara itu, dunia pendakian gunung mengalami tragedi di tahun 1976 yang menyebabkan sejumlah pendaki gunung tewas akibat kondisi dan cuaca yang buruk saat melakukan kegiatan pendakian gunung ke Gunung Lawu.⁶⁷ Selanjutnya, terjadi pada tahun 1987 dimana terdapat 4 (empat) anggota kelompok Ekspedisi Aranyacala yang didirikan oleh Universitas Trisakti tewas dalam perjalanannya melakukan pendakian gunung ke Puncak Jaya Wijaya dikarenakan mereka diserang oleh pengacau dari Irian.⁶⁸ Hal ini menjadi peringatan bagi setiap pendaki gunung bahwa kegiatan pendakian gunung merupakan kegiatan berisiko tinggi yang dapat berbahaya bagi manusia apabila tidak mempersiapkannya dengan matang.

Ketika para pendaki memutuskan untuk melakukan kegiatan mendaki gunung artinya, mereka sadar dan bersedia untuk menerima segala risiko yang akan timbul pada saat perjalanan mereka dalam melakukan kegiatan mendaki gunung. Kesiapan

⁶⁵ Eiger Adventure, “Sejarah Mendaki Gunung di Indonesia, Menarik Untuk Diketahui”, 2021, <https://blog.eigeradventure.com/sejarah-mendaki-gunung-di-indonesia/>, [diakses pada 05/06/2025 Pukul 12.30 WIB]

⁶⁶ Hanifah P. Utami, “Konstruksi Identitas dan Pencarian Sensasi Pada Pengalaman Perempuan Pendaki Gunung (Studi Pada Perempuan Pendaki di Komunitas Wanita dan Gunung)”, Jurnal Fakultas Ilmu Budaya Program Pascasarjana Universitas Padjajaran, Vol. 1, No. 2, September 2020, hlm. 76.

⁶⁷ Firmansyah, “Sejarah Pendakian Gunung di Indonesia, Perhatikan Hal Berikut Saat Ingin Mendaki”, 2024, <https://www.google.com/amp/s/harianrakyatbengkulu.bacakoran.co/amp/11695/sejarah-pendakian-gunung-di-indonesia-perhatikan-hal-berikut-saat-ingin-mendaki>, [diakses pada 05/05/2025 Pukul 12.49 WIB].

⁶⁸ Nisa Maulan Shofa, “Pendakian: Dari Sejarah hingga Rekor Dunia”, 2025, <https://daihatsu.co.id/tips-and-event/tips-sahabat/detail-content/pendakian-dari-sejarah-hingga-rekor-dunia/>, [diakses pada 05/06/2025 Pukul 12.40 WIB].

para pendaki gunung untuk menerima tantangan dan segala risiko tersebut merupakan dorongan dari pencarian sensasi. Dorongan mencari sensasi merupakan suatu kecenderungan individu dalam mencari pengalaman baru, merangsang tubuhnya untuk dapat melakukan kegiatan tersebut, dan menikmatinya. Keputusan pendaki gunung untuk mengambil tindakan yang berisiko ini dilatarbelakangi oleh kemauan dan keberanian.⁶⁹

Tiga Dewa Adventure merupakan salah satu komunitas yang bergerak di bidang jasa *open trip* pendakian gunung yang berdiri sejak tahun 2008. Di tahun tersebut, media sosial belum eksis seperti sekarang sehingga jasa *open trip* pendakian gunung yang ditawarkan oleh Tiga Dewa Adventure hanya digunakan dan diketahui dari mulut ke mulut. Komunitas penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung ini dibentuk dengan memiliki tujuan sebagai wujud rasa cinta terhadap alam yang diekspresikan dengan melakukan kegiatan pendakian gunung bersama.⁷⁰ Sementara itu, menurut sumber yang dikutip dari opentrip.id menyebutkan bahwa *open trip* mulai berkembang sejak tahun 2010. Sejak saat itu, agen perjalanan wisata bermunculan dengan menawarkan jasanya dengan jenis perjalanan *open trip*.⁷¹

Tahun 2010 menjadi awal kemunculan media sosial bersama dengan perkembangan jasa wisata dengan jenis *open trip*. Menurut Bramantyo Sakti seorang

⁶⁹ Hanifah P. Utami, *Op. Cit.*

⁷⁰ Muhammad Tajuddin, “Pengelolaan Media Instagram @tigadewaadventureindonesia sebagai Media Informasi kepada Pendaki”, Skripsi Universitas Nasional, 2024, hlm. 5.

⁷¹ Umar Dary Muhammad, “Yuk Kenali Perbedaan Open Trip dan Private Trip”, 2020, <https://open-trip.id/yuk-kenali-perbedaan-open-trip-dan-private-trip/>, [diakses pada 06/05/2025 Pukul 13.34 WIB].

Chief Executive Officer (CEO) Triptrus.com yang merupakan *platform marketplace digital* yang menaungi *open trip* independen menyatakan bahwa *open trip* lebih disukai anak muda dan sangat sesuai untuk menjelajah wilayah Indonesia yang masih minim informasi terkait transportasi, akomodasi, dan amenitas. Rudiana selaku Ketua Dewan Penasehat Indonesia *Tour Leader Association* menyebutkan perjalanan dengan jenis *open trip* dapat diselenggarakan atas inisiatif dari agen perjalanan atau oleh perorangan.⁷²

Menurut data yang dihimpun oleh Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS) menjelaskan terdapat peningkatan jumlah pendakian gunung dalam empat tahun terakhir di tahun 2019. Jumlah pendaki gunung di Indonesia mengalami penurunan drastis pada saat pandemi COVID-19 di tahun 2020. Hal ini disebabkan oleh kebijakan pemerintah Indonesia untuk menekan penyebaran COVID-19 dengan melakukan sebuah kampanye kebiasaan baru (*new normal*) di tengah-tengah masyarakat.⁷³ Selanjutnya, berdasarkan data yang dihimpun oleh APGI terdapat kurang lebih 3 juta pendaki gunung lokal dan 150 ribu wisatawan atau pendaki mancanegara di gunung Indonesia pada tahun 2020 dan mengalami kenaikan sampai 9 juta pendaki gunung lokal serta 350 ribu pendaki mancanegara di tahun 2023, bahkan di tahun 2024 angka ini mengalami kenaikan sampai tiga kali lipat.

⁷² Silvita Agmasari, *Op. Cit.*

⁷³ Syifa Novianti, et. al. "Perilaku Pendakian Gunung di Masa Kenormalan Baru (Analisis Perspektif Pendaki Gunung di Jawa Barat), *Journal of Event Travel and Tour Management*, Vol. 2 No 1, 2022, hlm. 10.

Meningkatnya angka pendaki gunung menjadikan jasa *open trip* pendakian gunung masih eksis dan populer hingga saat ini. Aktivitas mendaki gunung dapat menguras biaya yang besar bahkan dapat mengeluarkan hingga jutaan rupiah untuk satu kali perjalanan. Hal ini yang membuat pendaki pemula menggunakan jasa *open trip* pendakian gunung, dikarenakan pengetahuan serta peralatan pendakian yang minim. Tidak hanya itu, pendaki pemula tidak perlu membuat *itinerary* (rencana pendakian gunung) dan akan dipandu oleh *tour guide* yang merupakan pihak penyelenggara jasa *open trip*. Pendaki gunung akan merasa nyaman, aman, dan keselamatannya terjamin dalam melakukan kegiatan mendaki gunung karena menggunakan jasa ini.

C. Mekanisme Jasa *Open Trip* Pendakian Gunung

Open Trip menawarkan paket perjalanan yang beragam, dari mulai harga yang lebih murah dikarenakan paket ini umumnya memiliki kuota peserta yang harus dipenuhi, penghitungan biaya yang dibagi sama rata antar peserta, durasi yang ditentukan juga relatif disesuaikan dengan kebutuhan perjalanan, sehingga semakin besar kuota suatu rombongan semakin murah kemungkinan harga paket *open trip* tersebut. Penyedia atau penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung, juga telah menentukan *itinerary* sehingga pendaki gunung yang menjadi peserta open trip hanya perlu mengikuti *itinerary* tersebut tanpa harus membuat *itinerary* sendiri seperti pendaki gunung pada umumnya.

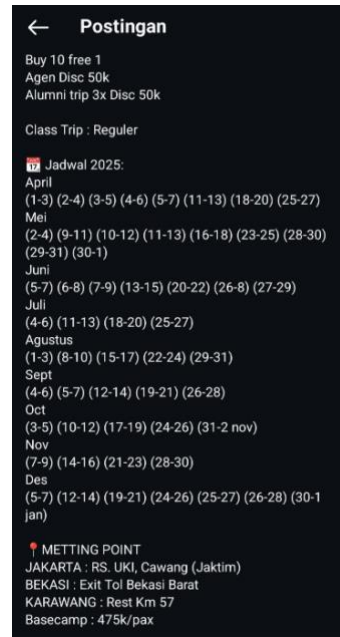
Melakukan kegiatan mendaki gunung dengan jenis *open trip* menawarkan paket perjalanan dimana calon pendaki gunung sudah mendapatkan fasilitas seperti *tour leader*, *tour guide*, transportasi, SIMAKSI, dan fasilitas lainnya sesuai dengan paket yang dipilih oleh pendaki gunung. *Tour leader* menurut M. Kesrul (2004) adalah seseorang yang bertugas untuk memimpin pelaksanaan kegiatan mendaki gunung dari awal persiapan sampai akhir dengan memberikan penjelasan, memberikan bimbingan, memberikan rasa aman, serta membantu peserta wisata dalam hal ini pendaki gunung yang menjadi konsumen jasanya. Sementara itu, *tour guide* menurut Keputusan Kementerian Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor KM.82/PW/.102/MPPT-88 adalah seseorang yang bertugas dalam memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk tentang objek wisata, serta membantu segala hal yang dibutuhkan oleh wisatawan.

Sebelum media sosial eksis seperti sekarang, penyelenggara jasa *open trip* biasanya menawarkan jasanya melalui kantor biro perjalanan wisata secara konvensional. Seiring berkembangnya zaman, teknologi dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk mempromosikan jasanya melalui media sosial. Penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung umumnya memasang brosur berisikan paket perjalanan gunung lengkap dengan harga, fasilitas yang akan diterima wisatawan atau konsumen pada saat menggunakan jasa mereka, durasi, titik temu, *include*, dan *exclude*. Media sosial yang sering digunakan oleh pelaku usaha dalam memasarkan

jasanya adalah media sosial Instagram.⁷⁴ Contoh brosur paket pendakian gunung yang ada di Instagram adalah sebagai berikut:

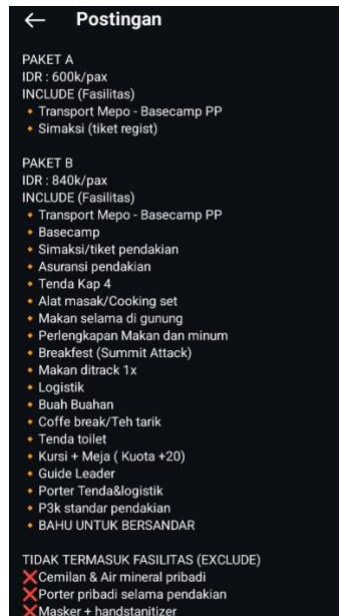


Gambar 3.1 Brosur *Open Trip* Gunung



Gambar 3.2 Informasi Jadwal *Open Trip*

⁷⁴ Mira Maharani, et. al. “Analisis Efektivitas Aplikasi Pada Pembelian Paket Wisata Berjenis Open Trip di Explore.Id”, Yume: *Journal of Management*, Vol. 5 No. 3, 2022, hlm. 692.



Gambar 3.3 Informasi Harga, Paket, dan *Exclude* **Gambar 3.4** Informasi Syarat dan Ketentuan

Sumber : <https://www.instagram.com/p/DJCAu3iPyOf/?igsh=MTIyMzNoYm1oaXdl>

Berdasarkan brosur di atas, pelaku usaha menjelaskan secara rinci dari mulai harga setiap paket, fasilitas yang akan didapatkan, hingga syarat dan ketentuan yang wajib dipahami oleh pendaki gunung yang akan menggunakan jasa mereka. Tahap selanjutnya, pendaki gunung yang tertarik menggunakan jasa *open trip* pendakian gunung tersebut menghubungi pihak penyelenggara melalui *contact person* atau narahubung yang tertera dalam brosur. Menurut penjelasan dari Kennedy Muhammad, selaku pemilik organisasi hobi muncak yang juga menyelenggarakan wisata perjalanan pendakian gunung dengan paket *open trip* bahwa, pendaki gunung yang telah sepakat dengan paket perjalanan yang ditawarkan, langsung melakukan pembayaran dengan melalui transfer ke bank. Pihak mereka tidak menerima pembayaran secara *cash* atau tunai. Setelah itu, pihak penyelenggara akan

menambahkan nomor *whatsapp* pendaki gunung ke dalam grup *open trip* tersebut agar memudahkan penyelenggara memberikan informasi mengenai pendakian gunung yang akan dilakukan.

Pihak penyelenggara juga menjelaskan mengenai *meeting point* (titik temu) dimana para pendaki gunung yang telah terdaftar sebagai peserta *open trip*, akan berkumpul di titik temu yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara seperti dalam brosur dijelaskan bahwa *meeting point* terdapat di Cawang Jakarta Timur tepatnya di Rumah Sakit UKI, Pintu Keluar Tol Bekasi Barat, dan *Rest Area* (Tempat Istirahat) di Kilometer 57 Karawang. Setelah pendaki gunung berkumpul di titik temu yang telah ditentukan selanjutnya, akan dilakukan penjemputan oleh penyelenggara dengan menggunakan mobil travel yang biayanya sudah termasuk ke dalam fasilitas transportasi pulang pergi. Pendaki gunung yang memutuskan untuk langsung ke *basecamp* atau pos registrasi dan tempat istirahat pendaki sebelum maupun sesudah melakukan kegiatan mendaki gunung, terdapat perbedaan harga seperti yang dicantumkan dalam brosur. Umumnya *basecamp* selalu ada di gunung yang telah dikelola oleh Taman Nasional atau gunung yang memiliki reputasi tinggi di kalangan pendaki.

D. Kasus Penelantaran Pendaki Gunung oleh Jasa *Open Trip*

Kasus penelantaran pendaki gunung oleh *tour guide* penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung ramai diberitakan media massa terjadi pada tahun 2022. Edwin Riyanto yang merupakan ketua penyelenggara sekaligus *tour guide* dalam

jasa *open trip* pendakian ke gunung rinjani menelantarkan 71 pendaki yang menggunakan jasanya di gunung rinjani. Hal yang melatarbelakangi Edwin Riyanto melakukan penelantaran terhadap pendaki gunung dikarenakan tidak cukup uang untuk membayar jasa-jasa lain yang belum dibayarkan dan kartu identitas milik para pendaki gunung dibawa olehnya. Akibat perbuatannya, satu dari 71 pendaki gunung mengalami hipotermia. Hipotermia memiliki dampak yang serius terhadap kesehatan dimana seseorang yang mengalami hipotermia seluruh tubuhnya akan merasakan kedinginan sehingga apabila tidak segera ditangani dapat menyebabkan kematian. Tidak hanya itu, Edwin Riyanto membawa sisa uang peserta *open trip* kabur ke wilayah Bali. Dalam kasus ini, pendaki gunung yang awam dalam menghadapi permasalahan hukum membawa kasusnya untuk diselesaikan di kepolisian setempat. Pihak kepolisian menyatakan bahwa seharusnya kasus ini diselesaikan di ranah perdata.

Kasus penelantaran pendaki gunung selanjutnya terjadi di tahun 2024, sebuah agen perjalanan *open trip* pendakian gunung dengan nama MDPL Jogja yang reputasinya cukup dikenal baik oleh kalangan pendaki gunung melakukan penelantaran terhadap 38 pendaki gunung yang menggunakan jasanya. 38 pendaki gunung dijanjikan perjalanan pendakian ke gunung rinjani selama 3 hari 2 malam namun, sebelum perjalanan itu selesai, penyelenggara jasa *open trip* MDPL Jogja yakni Dimas kabur dan belum membayar jasa *porter*. Karena keberadaan Dimas tidak diketahui membuat pendaki gunung dan *porter* memutuskan untuk turun setelah 2 hari ditelantarkan di gunung rinjani.

Meningkatnya pendaki gunung di gunung-gunung Indonesia menciptakan tren pendakian gunung dengan metode tektok. Pendakian gunung dengan metode tektok merupakan kegiatan mendaki gunung yang dilakukan dalam satu waktu tanpa menginap atau berkemah. Pendakian gunung dengan metode ini mulai populer sekitar tahun 2020 dan dibagikan ke media sosial yang pada akhirnya menginspirasi masyarakat untuk melakukan pendakian gunung dengan metode tektok.⁷⁵ Pendakian gunung dengan metode tektok dapat dilakukan di gunung-gunung yang memiliki ketinggian dan tingkat kecuraman yang rendah. Namun, kasus penelantaran pendaki gunung yang terjadi di bulan november 2024 terdapat 5 dari 53 pendaki gunung yang menjadi peserta *open trip* pendakian gunung ke gunung lawu mengalami hipotermia. Gunung lawu yang memiliki ketinggian 3.265 MDPL sangat tidak disarankan untuk melakukan pendakian gunung dengan metode tektok. Dalam 53 pendaki gunung tersebut banyak yang merupakan pendaki pemula, 5 pendaki gunung yang mengalami hipotermia disebabkan karena cuaca buruk dan kekurangan asupan nutrisi. Karena perbuatan tersebut, pihak penyelenggara jasa *open trip* dikenai *blacklist* (daftar hitam) sementara oleh Paguyuban Giri Lawu untuk keamanan pendaki gunung selanjutnya.

Kasus selanjutnya terjadi di bulan mei 2025, terdapat 9 dari 82 pendaki gunung yang menjadi peserta *open trip* pendakian gunung melakukan kegiatan mendaki

⁷⁵ Aska Bagus Aldika dan Anggara Wikan Prasetya, "Pendakian Tektok Marak di Media Sosial, Apa Tidak Berbahaya?", 2024, <https://travel.kompas.com/read/2024/09/10/164500727/pendakian-tektok-marak-di-media-sosial-apa-tidak-berbahaya/>, [diakses pada 16/06/2025 Pukul 14.58 WIB].

gunung ke gunung lawu dengan metode tektok mengalami cedera. Kasus ini baru diketahui oleh Paguyuban Giri Lawu ketika harus melakukan evakuasi terhadap 9 pendaki gunung yang mengalami cedera. Dalam kasus ini, panitia penyelenggara jasa *open trip* yang terdiri dari 13 panitia hanya 8 panitia yang terdaftar memiliki SIMAKSI sementara 5 panitia lainnya dianggap pendaki gunung ilegal karena tidak memiliki SIMAKSI. Mengingat berdasarkan ketentuan yang telah ditentukan oleh APGI bahwa rasio antara *tour guide* (pemandu gunung) dengan pendaki gunung adalah 1:5 dalam kasus *open trip* ini, pihak penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung tidak mematuhi ketentuan tersebut dan melakukan penelantaran terhadap 9 pendaki gunung yang menggunakan jasanya sehingga mengalami cedera dan harus di evakuasi. Atas perbuatannya tersebut, Paguyuban Giri Lawu lagi-lagi menerapkan *blacklist* terhadap jasa *open trip* ini.

Kasus terbaru terjadi pada tanggal 2 dan 3 Juli 2025, berdasarkan unggahan video *reels* di Instagram oleh akun @sunriselogistik terdapat 5 pendaki gunung yang menjadi peserta *open trip* ke Gunung Gede Pangrango ditelantarkan oleh jasa *open trip* pesona adventure. Awal mula kejadian, pemilik akun menemukan seorang pendaki perempuan di bawah Pos 4 Gunung Gede Pangrango dalam keadaan sesak nafas dan tanpa membawa logistik apapun terkecuali matras. Teman laki-laki dari pendaki perempuan itu menyusul ke atas tanpa membawa perlengkapan apapun. Pemilik akun mencoba membantu mereka dengan mencari keberadaan penyelenggara jasa *open trip* yang diketahui bernama pesona adventure hingga ke alun-alun surya kencana. Sesampainya di alun-alun surya kencana, pemilik akun

menemukan 3 (tiga) pendaki lainnya yang sedang berlindung di *shelter* alun-alun surya kencana dan ketika ditanya, 3 (tiga) pendaki ini menyatakan bahwa mereka juga peserta dari *open trip* pesona adventure. Ketika dimintai keterangan, pendaki perempuan mengaku ditelantarkan oleh *sweeper* dari jasa *open trip* tersebut dengan membawa tas berisi logistik milik pendaki perempuan itu. Berdasarkan penjelasan dari pemilik akun yang menyelamatkan para pendaki menyatakan bahwa ketua penyelenggara jasa *open trip* pesona adventure yang berinisial A masih berusia 15 tahun yang mana hal ini tidak sesuai dengan ketentuan *tour guide* dari APGI yang seharusnya minimal berusia 18 tahun. Ketua penyelenggara jasa *open trip* tersebut ditemani 2 (dua) *crew* yang terdiri dari inisial R berusia 18 tahun dan A berusia 16 tahun. Tidak hanya itu, jasa *open trip* pesona adventure mematok harga 350 ribu rupiah untuk satu peserta *open trip* ke Gunung Gede Pangrango yang *meeting point* nya di Bogor. Dengan harga tersebut, pendaki gunung tidak diberikan fasilitas kendaraan yang memadai dimana para pendaki gunung menaiki mobil bak terbuka.

BAB IV

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA *OPEN TRIP* PENDAKIAN GUNUNG DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Oleh Jasa *Open Trip* Kepada Pendaki Gunung Sebagai Konsumen Dihubungkan Dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki destinasi wisata yang beragam. Wisata yang ada di Indonesia terdiri dari laut, pantai, hutan dan gunung yang menawarkan pemandangan alam kepada wisatawan. Di Indonesia, kegiatan mendaki gunung mulai populer pada akhir tahun 2012 hingga di awal tahun 2013. Hal ini ditandai dengan popularitas film 5cm yang menginspirasi kalangan muda untuk melakukan kegiatan mendaki gunung. Kalangan muda yang belum memiliki pengalaman serta pengetahuan dalam aktivitas pendakian gunung turut serta menjadi pendaki pemula karena melihat dalam film tersebut tokoh pemerannya belum pernah melakukan kegiatan mendaki gunung akan tetapi, tokoh pemeran tersebut dapat mencapai ke puncak gunung.

Kegiatan mendaki gunung telah menjadi tren dan mengalami peningkatan angka pendakian gunung setiap tahunnya. Di samping itu, fenomena ini juga memberikan dampak yang serius seperti meningkatnya jumlah korban pada saat

melakukan kegiatan mendaki gunung dikarenakan adanya kelalaian.⁷⁶ Peristiwa pendaki gunung yang hilang, tersesat, bahkan kehilangan nyawa dalam melakukan kegiatan mendaki gunung membuat para pendaki gunung khususnya pendaki pemula mencari alternatif lain untuk dapat mendaki gunung dengan aman. Alternatif tersebut adalah dengan menggunakan layanan jasa wisata berjenis *open trip*. Produk wisata ini dimanfaatkan oleh para pendaki gunung yang ingin mencoba melakukan kegiatan mendaki gunung.⁷⁷

Pendaki gunung sebagai konsumen yang menggunakan jasa wisata menjadikan keamanan dan kenyamanannya penting untuk diperhatikan. Penelantaran pendaki gunung oleh penyelenggara jasa *open trip* menjadi bentuk tidak terpenuhinya hak yang berhak didapatkan oleh konsumen. Penelantaran berasal dari kata telantar yang memiliki arti terhantar, tidak terpelihara, serba tidak kecukupan, tidak terawat, dan terbengkalai. Menurut kamus besar bahasa indonesia, penelantaran adalah proses, cara, perbuatan menelantarkan.⁷⁸ Dalam konteks penelantaran pendakian gunung, pendaki gunung dibiarkan sendiri tanpa bantuan atau pengawasan yang dilakukan oleh pemandu gunung.

⁷⁶ Muhammad Abdullah, "Pergeseran Trend Pendakian Gunung Sebagai Kegiatan Wisata", 2022, <https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/abdulindonesia7338/620fe2e9586d2938e30a6a02/pergeseran-trend-pendakian-gunung-sebagai-kegiatan-wisata>, [diakses pada 12/06/2025 Pukul 13.39 WIB].

⁷⁷ Rizuar Omar Farizaldi, "Strategi Social Media *Marketing Open Trip* Wanahita", Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam 45 Bekasi, Tahun 2024, hlm. 1.

⁷⁸ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia pada KBBI Daring, 2016, <https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/penelantaran.html>, [diakses pada 12/06/2025 Pukul 13.50 WIB].

Menurut M. Isnaeni, sumber perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu: Perlindungan Hukum Internal dan Perlindungan Hukum Eksternal. Perlindungan Hukum Internal merupakan perlindungan hukum yang dikemas oleh para pihak pada saat membuat kesepakatan. Pada saat mengemas klausul-klausul dalam kesepakatan yang dibuat, kedua belah pihak menginginkan kepentingannya terpenuhi atas dasar kesepakatan, termasuk juga segala bentuk risiko yang dapat dicegah melalui klausul-klausul yang dikemas atas dasar kesepakatan, sehingga dengan klausula tersebut para pihak akan memperoleh perlindungan hukum berimbang atas persetujuan kedua belah pihak. Pasal 1313 KUHPdata memberikan definisi bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang atau lebih. Pasal tersebut secara tersirat mengatur kedudukan konsumen dan pelaku usaha.⁷⁹

Perlindungan hukum internal dapat diwujudkan oleh para pihak, pada saat kedudukan hukum antara kedua belah pihak relatif seimbang. Artinya, kedua belah pihak memiliki *bargaining power* yang berimbang sehingga, atas dasar hak asasi manusia, para pihak dapat menyampaikan kehendak sesuai dengan kepentingannya. Hal ini juga menjadi dasar disaat para pihak menyusun klausul-klausul kesepakatan sehingga, dapat mewujudkan perlindungan hukum yang sesuai dengan kebutuhan para pihak.⁸⁰ Dalam mewujudkan perlindungan hukum internal, pada saat membuat

⁷⁹ Yuyut Prayuti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bojonegoro: Madza Media, 2023, hlm. 47.

⁸⁰ Moch Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Surabaya: Revka Petra Media, 2016, hlm. 159.

kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk perjanjian, harus memenuhi syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang berbunyi:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Syarat yang terdapat dalam 1 dan 2 merupakan syarat subjektif karena syarat tersebut merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh subjek hukum yang membuat perjanjian. Syarat 3 dan 4 disebut sebagai syarat objektif karena syarat tersebut merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh objek perjanjian.⁸¹ Selanjutnya, pelaku usaha penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung telah sepakat memberikan janji-janjinya melalui brosur paket *open trip* pendakian gunung yang mereka bagikan di media sosial Instagram sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1338 KUHPerdara ayat (1) menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Berdasarkan kasus-kasus mengenai penelantaran pendaki gunung yang ramai diberitakan media massa, membuat perlindungan hukum terhadap pendaki gunung sebagai konsumen yang mengalami penelantaran oleh penyelenggara jasa *open trip* penting untuk diperhatikan. Oleh karena itu, sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu jasa *open trip* pendakian gunung, pendaki gunung harus mencari informasi secara menyeluruh mengenai jasa *open trip* tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemilik penyelenggara jasa *open trip* hobi

⁸¹ Komariah, *Hukum Perdata*, Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang 2001, hlm. 174-176.

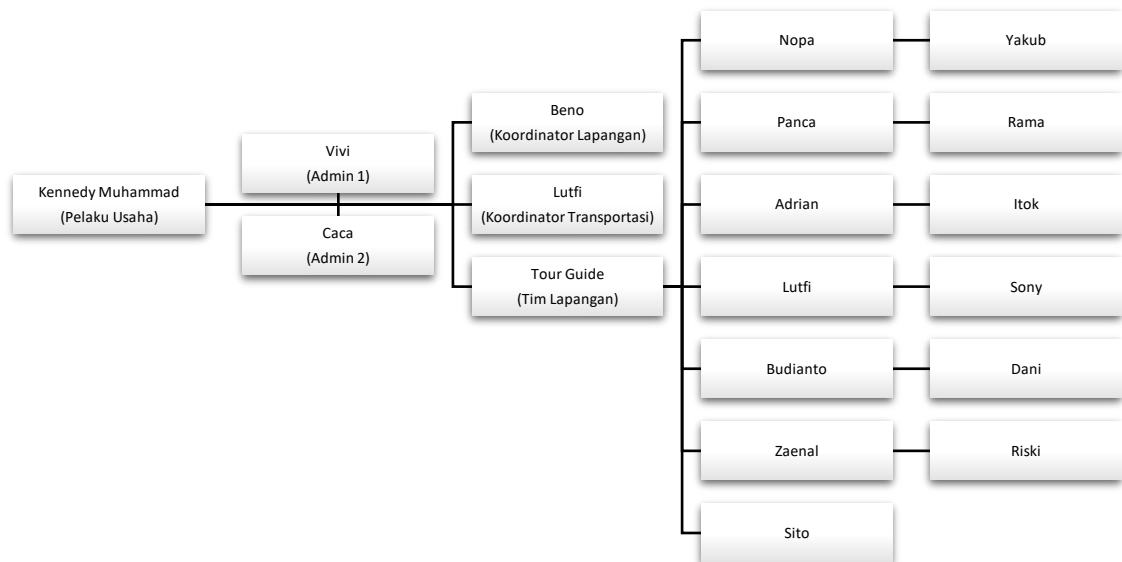
muncak yakni Kennedy Muhammad, menjelaskan perlindungan hukum apa saja yang didapatkan oleh pendaki gunung pada saat menggunakan jasa *open trip* pendakian gunung.

Hobi Muncak merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa *open trip* dan *private trip* pendakian gunung. Organisasi ini didirikan oleh Kennedy Muhammad pada tanggal 31 Agustus tahun 2019. Hobi Muncak menyediakan layanan perjalanan pendakian ke berbagai destinasi gunung di Indonesia, baik peserta individu maupun peserta kelompok. Beberapa destinasi pendakian gunung yang dibuka oleh Hobi Muncak, diantaranya:

- a. Jawa Tengah: Gunung Prau, Gunung Lawu, Gunung Merbabu, Gunung Sindoro, Gunung Sumbing, dan Gunung Slamet;
- b. Jawa Barat: Gunung Gede, Gunung Ciremai, dan Gunung Papandayan;
- c. Jawa Timur: Gunung Semeru, Gunung Raung, Gunung Argopuro, dan Gunung Arjuno;
- d. Nusa Tenggara: Gunung Rinjani, Gunung Tambora, dan destinasi lainnya.

Usaha ini bermula ketika seorang senior mengajak Kennedy Muhammad untuk menjadi *tour guide* dalam sebuah *open trip* pendakian gunung. Pada saat itu Kennedy mendapatkan bayaran yang bersifat sukarela namun, dari pengalaman tersebut membuatnya termotivasi untuk membuka usaha *open trip* sendiri. Trip pertama dilakukan dengan di bawah naungan suatu komunitas pecinta alam akan tetapi, sistem pembayaran yang tidak jelas malah menimbulkan konflik internal.

Pada trip ketiga, hubungan dalam komunitas mulai renggang karena permasalahan yang sama sehingga, Kennedy menyadari bahwa pendakian gunung yang bersifat komersial tidak cocok apabila digabungkan dengan komunitas. Berdasarkan hal itu, Kennedy juga sadar bahwa setiap orang yang ingin terjun ke dunia *open trip* sebaiknya memiliki organisasinya sendiri. Setelah keluar dari komunitas, Kennedy membawa peserta trip secara mandiri dan pada saat itu tercetus nama Hobi Muncak untuk organisasi *open trip* mereka dan resmi digunakan sejak 31 Agustus 2019. Ada pun struktur usaha organisasi hobi muncak terdiri dari:



Berdasarkan Pasal 4 UUPK menjelaskan terkait hak-hak konsumen yang harus dijamin oleh pelaku usaha dalam hal ini oleh penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung. Perlindungan terhadap konsumen merupakan bagian dari tanggung jawab sosial dan tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha. Dalam Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak-hak dasar yang wajib dipenuhi:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸²

Untuk memenuhi hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pelaku usaha yang dituangkan dalam bentuk struktur organisasi di atas, pengguna jasa *open trip* Hobi Muncak akan mendapatkan fasilitas *tour leader* dan *tour guide* yang akan memandu perjalanan mereka selama melakukan kegiatan mendaki gunung. Kennedy Muhammad juga menjelaskan bahwa:

“Saya menyediakan *tour guide* yang kompeten dan berpengalaman, untuk menjadi *tour guide* dalam jasa *open trip* kami diharuskan pernah memiliki pengalaman dalam menjadi pemandu gunung atau *tour guide* dengan minimal 3 (tiga) atau 4 (empat) kali pendakian gunung tidak hanya itu, mereka juga harus memiliki sertifikasi dari APGI dan BNPS, sebagai wujud profesionalitas dan perlindungan terhadap konsumen *open trip* hobi muncak”

⁸²<https://siplawfirm.id/ini-yang-harus-diketahui-pelaku-usaha-agar-tak-melanggar-hak-konsumen/>, 2025, [diakses pada 14/06/2025 Pukul 12.21 WIB].

Menurut Kennedy Muhammad yang juga merupakan anggota dari APGI menegaskan dengan pelaku usaha sebagai penyelenggara jasa *open trip* memberikan *tour guide* yang kompeten dapat mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti halnya kasus penelantaran pendaki gunung. Selanjutnya, seorang *tour guide* harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, mereka harus mampu membaca situasi yang mungkin akan terjadi dalam perjalanan, mereka harus mampu memprediksi cuaca, memiliki pengetahuan terkait jalur pendakian yang akan dilalui serta mempunyai kemampuan dalam menghadapi alam bebas. *Tour Leader* memiliki peran dalam memberikan edukasi, informasi terhadap pendaki gunung yang telah terdaftar sebagai peserta pengguna jasa *open trip* Hobi Muncak.

Sebelum pendakian gunung dilakukan, Kennedy Muhammad memberikan sebuah formulir data diri kepada pendaki gunung yang memuat syarat dan ketentuan pada saat menggunakan jasanya sehingga tidak ada perjanjian dalam bentuk tertulis secara khusus. Kesepakatan antara penyelenggara dengan pendaki gunung dilakukan melalui *direct message* instagram atau *whatsapp messenger*. Selanjutnya, pendaki gunung diberikan edukasi terkait barang apa saja yang harus dibawa pada saat mendaki suatu gunung. Hal ini dilakukan karena setiap gunung memiliki medan kesulitan dan cuaca yang berbeda sehingga, dengan memberikan edukasi kepada pendaki gunung yang menjadi pengguna jasanya membuat pendaki gunung memiliki persiapan yang lebih matang karena membawa barang yang memang dibutuhkan di gunung yang akan dituju.

Mengenai *tour guide*, Kennedy mengikuti ketentuan yang telah ditentukan oleh APGI yakni rasio untuk pemandu dan pendaki gunung adalah 1:5 sehingga, pendaki gunung akan dibuat kelompok bersama *tour guide* nya masing-masing untuk dapat memudahkan *tour guide* dalam melakukan *technical meeting* dan *briefing* di hari yang sama pada saat akan melakukan pendakian gunung. *Tour guide* sendiri dibedakan menjadi dua kategori yang pertama berperan sebagai *tour leader* dan yang kedua berperan sebagai *sweeper*. Peran keduanya menurut Kennedy sangat penting terutama *sweeper*, karena akan menjaga rombongan dari belakang dan memastikan peserta *open trip* atau pendaki gunung tidak keluar dari rombongan. Karena, banyak kasus yang terjadi pendaki gunung ditinggalkan atau ditelantarkan oleh rombongan karena kurangnya pengawasan dari *sweeper*.

Kennedy berpendapat terhadap kasus penelantaran pendaki gunung oleh penyelenggara jasa *open trip* dikarenakan jasa tersebut tidak menyediakan *tour guide* yang kompeten. Menurutnya, *tour guide* yang kompeten dapat memberikan keamanan, menjamin keselamatan pendaki gunung, dan memberikan kenyamanan selama melakukan kegiatan mendaki gunung. Sebelum memastikan seorang *tour guide* kompeten atau tidak, langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan pencarian informasi ke *website* resmi APGI, menelusuri informasi terkait *tour guide* tersebut. Langkah kedua yang perlu dilakukan adalah mencari tahu rekam jejak *tour guide* tersebut kepada paguyuban pendaki gunung.

Untuk memenuhi hak konsumen pada Pasal 4 huruf b UUPK, Kennedy Muhammad sebagai pelaku usaha penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung

memberikan fasilitas-fasilitas yang dicantumkan dan dijanjikan dalam brosur secara penuh kepada pendaki gunung. Artinya, semua poin yang berisikan fasilitas-fasilitas yang dijanjikan kepada pendaki gunung dipenuhi oleh pelaku usaha dan didapatkan oleh pendaki gunung, seperti halnya dalam brosur dijanjikan transportasi pulang pergi maka dari itu pendaki gunung hanya perlu menunggu di *meeting point* yang sudah ditentukan untuk kemudian dilakukan penjemputan oleh pihak penyelenggara.

Pada Pasal 4 huruf c UUPK, Kennedy Muhammad mencantumkan semua informasi secara jelas dan benar dalam brosur pendakian gunung *open trip* yang ditawarkan di media sosial Instagram Hobi Muncak. Sehingga, apabila calon peserta *open trip* atau calon pendaki gunung tertarik dengan jasa yang ditawarkan dapat langsung menghubungi pihaknya dan apabila keduanya mencapai kesepakatan dapat segera langsung dilakukan pembayaran *down payment* (DP) atau uang muka terlebih dahulu. Selanjutnya, Pasal 4 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, dalam hal apabila ada konsumen yang merasa bahwa fasilitas yang didapatkan tidak sesuai maka melihat dari kejadian rekannya, pihak penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung memberikan diskon kepada pendaki gunung untuk trip selanjutnya yang tidak berbentuk uang. Akan tetapi, rekannya ada juga yang melakukan pengembalian uang kepada peserta *open trip* atau pendaki gunung.

B. Akibat Hukum yang diterima oleh Jasa Open Trip apabila tidak memenuhi hak-hak konsumen dan Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh pendaki gunung sebagai konsumen

Perlindungan hukum terhadap pendaki gunung yang menggunakan jasa *open trip* pendakian gunung adalah hal yang sangat penting. Pelaku usaha berkewajiban dalam melindungi hak-hak konsumen karena konsumen telah mempercayakan dirinya untuk menggunakan jasa tersebut.⁸³ Soeroso memberikan definisi mengenai akibat hukum sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan diatur oleh hukum. Dengan kata lain, akibat hukum merupakan akibat dari suatu tindakan hukum. Wujudnya dapat berupa:

- a. lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu keadaan hukum;
- b. lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu hubungan hukum antara dua atau lebih subjek hukum, di mana hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lain;
- c. lahirnya sanksi apabila dilakukan tindakan yang melawan hukum.⁸⁴

Kasus penelantaran pendaki gunung oleh penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung disebabkan oleh *tour guide* yang tidak kompeten. *Tour guide* yang seharusnya dapat menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pendaki

⁸³ Muhammad Yasin, “Mengingat Kembali Hak-Hak Pelaku Usaha”, 2025, <https://www.hukumonline.com/stories/article/lt67fc2c902a529/mengingat-kembali-hak-hak-pelaku-usaha/>, [diakses pada 14/06/2025 Pukul 16.00 WIB].

⁸⁴ Nafiatul Munawaroh, “Perbuatan Hukum, Bukan Perbuatan Hukum, dan Akibat Hukum”, 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/arti-perbuatan-hukum-bukan-perbuatan-hukum-dan-akibat-hukum-lt5ceb4f8ac3137/>, [diakses pada 16/06/2025 Pukul 12.45 WIB].

gunung selama menggunakan jasa mereka justru melakukan penelantaran terhadap pendaki gunung yang menyebabkan pendaki gunung mengalami dampak kesehatan yang serius. Dari mulai penyakit ketinggian (hipotermia), pendaki gunung mengalami cedera, hingga mendapatkan kerugian karena tindakan penelantaran oleh *tour guide* ini dapat membahayakan keselamatan mereka. Mengingat pengguna jasa *open trip* pendakian gunung lebih banyak digunakan oleh pendaki pemula yang memiliki risiko lebih tinggi maka, kasus-kasus penelantaran pendaki gunung ini perlu untuk ditindak lebih lanjut.

Tindakan *tour guide* yang melakukan penelantaran terhadap pendaki gunung memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang melawan undang-undang, perbuatan yang menentang hak-hak individu atau subjek hukum lain, perbuatan yang mengakibatkan kerugian pihak lain dan pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum harus memberikan ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan. Perbuatan melawan hukum yang tercantum di dalam Pasal 1365 KUHPerdara mengatur terkait bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada seseorang yang melakukan kesalahan kepada pihak lain yang dirugikan. Ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum timbul karena adanya kesalahan, bukan timbul karena perjanjian.

Unsur-unsur perbuatan melawan hukum sesuai dengan ketentuan dari Pasal 1365 KUHPerdara, terdiri dari:

- a. Adanya suatu perbuatan;
- b. Perbuatan tersebut melawan hukum;
- c. Adanya kesalahan;

- d. Adanya kerugian;
- e. Adanya perbuatan kausal dengan kerugian.⁸⁵

Teori Perlindungan Hukum memandang bahwa perbuatan melawan hukum didasari oleh prinsip keadilan dan pemulihan status quo. Teori ini menekankan pentingnya menjaga keseimbangan antara hak-hak individu dengan kepentingan masyarakat umum. Filsafat hukum memiliki peran dalam pembentukan dasar gugatan dan akibat hukum dari perbuatan melawan hukum. Dengan prinsip tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dianut dalam Pasal 1365, 1366, dan Pasal 1367 KUHPerdata, menegaskan bahwa setiap individu harus bertanggung jawab atas tindakan hukum yang dilakukan, baik perbuatan hukum tersebut sebelumnya dicantumkan dalam kontrak maupun tidak.⁸⁶ Dalam prinsip tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*) beban pembuktian terdapat di pihak yang dirugikan, di mana pihak yang merasa dirugikan wajib membuktikan kesalahan pihak lain yang merugikan haknya sebagai konsumen.

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha ditandai dengan adanya transaksi. Transaksi konsumen dengan pelaku usaha merupakan sebuah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan suatu barang dan/atau jasa. Dalam proses ini, dapat terjadi ketidakpuasan dari pihak konsumen seperti halnya konsumen jasa *open trip* pendakian gunung. Ketidakpuasan konsumen atau pendaki gunung

⁸⁵ Indah Sari, “Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*, ISSN 2656-4041, 2020, hlm. 55 dan 67.

⁸⁶ Gisni Halipah, et. Al. “Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 16 No. 1, 2023, hlm. 138-139.

atas hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dari *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung menimbulkan sengketa konsumen. Suatu sengketa dapat terjadi karena terdapat perbedaan pandangan antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha. Pihak konsumen merasa haknya dirugikan sementara pihak pelaku usaha tidak merasa demikian.⁸⁷

Sengketa konsumen timbul karena 2 (dua) hal, yang pertama dimana pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana yang diatur dalam undang-undang. Kedua, pelaku usaha dan konsumen tidak menaati isi perjanjian yang telah dibuat, sengketa ini disebut dengan sengketa yang bersumber dari kontrak. Perbuatan penelantaran pendaki gunung oleh *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung, menimbulkan akibat hukum dimana konsumen atau pendaki gunung dapat mengajukan tuntutan ganti rugi terhadap *tour guide* tersebut. Kerugian ini bersifat materiil maupun non-materiil. Kerugian ini dapat berupa kerugian yang disebabkan cacat tubuh (*personal injury*), cacat fisik (*injury to the product it self*), dan kerugian secara ekonomi (*pure economic lose*).⁸⁸

Perlindungan hukum eksternal merupakan perlindungan hukum yang dibuat oleh pihak penguasa dalam hal ini oleh pemerintah melalui sejumlah peraturan atau regulasinya untuk melindungi pihak yang lemah. Peraturan perundang-undangan memiliki hakekat harus seimbang dan tidak boleh berat sebelah. Dalam hal penelantaran pendaki gunung oleh *tour guide* penyelenggara jasa *open trip*

⁸⁷ Yuyut Prayuti, *Op. Cit.*

⁸⁸ *Ibid.*

pendakian gunung, kedudukan pendaki gunung sebagai konsumen dilindungi oleh peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah yaitu UUPK. Keberadaan UUPK melindungi hak-hak konsumen sebagaimana hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen menurut Pasal 45 ayat (1) UUPK terdiri dari dua upaya penyelesaian sengketa yakni upaya penyelesaian sengketa melalui litigasi atau di pengadilan dan upaya penyelesaian sengketa melalui non-litigasi atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi atau di luar pengadilan merupakan metode penyelesaian sengketa yang mengedepankan prinsip musyawarah mufakat. Penyelesaian sengketa dengan cara non-litigasi dihindari dalam pada dasarnya merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui perdamaian. Dengan menggunakan cara penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, pendaki gunung dan *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung duduk bersama untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang fleksibel, lebih cepat, lebih murah, mudah, dan lebih efisien.⁸⁹

Alternatife Dispute Resolution atau Penyelesaian Sengketa Alternatif adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bentuknya dapat berupa konsultasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan negosiasi yang diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Menurut Pasal 1 angka 10 (UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian

⁸⁹ Yuyut Prayuti, *Op. Cit.*

Sengketa) bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak. Negosiasi merupakan salah bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang paling sederhana karena dalam negosiasi para pihak yang bersengketa melakukan pertemuan dan melangsungkan diskusi secara langsung untuk mencapai kesepakatan. Proses ini tidak memerlukan pihak ketiga, sehingga antara pendaki gunung dengan penyelenggara jasa *open trip* yang menaungi *tour guide* yang bertanggung jawab dalam pendakian gunung mereka memiliki kontrol penuh atas hasil kesepakatan yang dicapai.⁹⁰

Konsultasi dalam alternatif penyelesaian sengketa merupakan bentuk penyelesaian sengketa di mana pihak yang bersengketa melakukan konsultasi atau meminta pendapat, pandangan terhadap seorang ahli yakni seorang konsultan mengenai permasalahannya sehingga keputusan mengenai proses penyelesaian sengketa tetap berada di tangan para pihak yang bersengketa. Namun, apabila para pihak menginginkan penyelesaian sengketa yang berlangsung lebih tertib, lebih adil, dan menghindari konfrontasi dari pihak lain yang bersengketa maka, diperlukan adanya pihak ketiga yang berperan sebagai pihak netral untuk dapat menyelesaikan sengketa antara pendaki gunung dengan penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung. Dalam mediasi, ada seorang mediator yang berperan sebagai fasilitator yang akan membantu para pihak untuk melakukan komunikasi dan negosiasi dalam

⁹⁰ Aris Prio Agus Santoso, et. Al., *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Bantul: Pustaka Baru Press 2024, hlm. 37.

penyelesaian sengketa, mediator tidak memiliki wewenang untuk dapat memutuskan suatu perkara. Selanjutnya, apabila para pihak memilih bentuk alternatif penyelesaian sengketa dengan metode konsiliasi maka, konsiliator berperan lebih aktif dalam memberikan saran dan rekomendasi kepada para pihak dengan prosesnya yang sama seperti mediasi. Hasil putusan dari negosiasi, konsiliasi, dan mediasi bersifat kedua belah pihak sama-sama menang.⁹¹

Pendaki gunung sebagai konsumen yang ditelantarkan oleh *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui litigasi yang peraturan mengenai proses beracara dalam sengketa konsumen, beberapa juga diatur dalam UUPK, secara umum ketentuan beracara di pengadilan umum perdata menggunakan ketentuan *Heziene Indonesische Reglemen* (HIR). Upaya ini dapat ditempuh apabila upaya-upaya sebelumnya dinyatakan tidak berhasil baik oleh salah satu pihak maupun oleh para pihak yang bersengketa (Pasal 48 UUPK). Pendaki gunung dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha atas kerugian yang didapatkan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK.⁹²

Gugatan merupakan suatu tuntutan hak yang diajukan oleh penggugat kepada tergugat melalui pengadilan. Dalam perkara perdata sekurang-kurangnya terdapat dua pihak yang berperkara, pihak penggugat merupakan orang yang merasa haknya dilanggar dan pihak tergugat merupakan orang yang digugat oleh pihak penggugat

⁹¹ *Ibid.*

⁹² Yuyut Prayuti, *Op. Cit.*

karena melanggar hak penggugat.⁹³ Dalam hal pendaki gunung dengan *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung masing-masing berperan sebagai penggugat dan tergugat apabila pendaki gunung merasa bahwa upaya penyelesaian sengketa melalui litigasi atau pengadilan dapat lebih efektif untuk menuntut haknya sebagai konsumen.

Untuk melakukan gugatan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung, tidak harus menggunakan somasi terlebih dahulu untuk menuntut hak ganti rugi.⁹⁴ Bentuk ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:

- a. Ganti rugi nominal: adanya perbuatan melawan hukum yang serius, mengandung unsur kesengajaan, tetapi tidak menimbulkan kerugian yang nyata bagi korban;
- b. Ganti rugi kompensasi: pembayaran kepada korban sebesar kerugian yang benar-benar dialami oleh pihak korban dari perbuatan melawan hukum;
- c. Ganti rugi penghukuman: ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian yang dialami karena perbuatan melawan hukum yang mengandung unsur kesengajaan dan berat.⁹⁵

⁹³ Maralutan Siregar, et. Al. “Pemisahan Gugatan wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum dalam Perspektif Hukum Materiil dan Penerapan di pengadilan”, *Journal of Literature Review*, Vol. 2 No. 6, 2023, hlm. 535.

⁹⁴ *Ibid.*

⁹⁵ Titin Apriani, “Konsep Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi serta Sistem Pengaturannya dalam KUHPerdara”, *Jurnal Ganec Swara*, Vol. 15 No. 1, 2021, hlm. 931.

Sementara itu, menurut Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab dalam memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatannya, dan/atau dengan pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁹⁶ Pendaki gunung dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri sesuai domisili kediaman pendaki gunung. Hal ini mengenyampingkan *asas actor sequitor forum rei* merupakan asas dalam hukum perdata yang menyatakan bahwa penggugat harus mengajukan gugatan ke pengadilan negeri sesuai domisili atau kediaman tergugat berdasarkan Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK atas dasar asas *lex specialist derogat legi generalis*. Ketentuan tersebut merupakan ketentuan acara perdata khusus yang diterapkan dalam mengajukan gugatan konsumen kepada pelaku usaha.⁹⁷

Gugatan yang diajukan oleh pendaki gunung juga dapat dilakukan secara berkelompok karena dalam kasus ini pendaki gunung yang dirugikan bukan hanya satu individu terutama dalam kasus penelantaran pendaki gunung di gunung rinjani. Dalam hukum acara perdata, dikenal gugatan *class action* yang juga diatur dalam UUPK merupakan gugatan perwakilan kelompok yang dapat dilakukan oleh

⁹⁶ Yuyut Prayuti, *Op. Cit.*

⁹⁷ Rochati Mahfiroh, "Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia", *Jurnal Lex Renaissance*, Vol. 5 No. 1, 2020, hlm. 246.

konsumen maupun oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Gugatan ini efektif untuk diajukan oleh pendaki gunung atau konsumen dalam mengajukan gugatan ke peradilan umum atau pengadilan perdata. Upaya ini dilakukan oleh perwakilan kelompok yang terdiri dari beberapa pendaki gunung atau konsumen yang merasa dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha atau *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung. Meskipun, hanya perwakilan kelompok yang mengajukan gugatan *class action* apabila putusan pengadilan telah berkekuatan hukum tetap dan membenarkan gugatan yang diajukan oleh pendaki gunung sebagai konsumen maka, konsumen lain yang tidak ikut mengajukan gugatan juga akan memperoleh ganti rugi.⁹⁸

Umumnya, pendaki gunung yang merasa dirugikan menginginkan pemberian ganti rugi dari pihak pelaku usaha atas perbuatannya. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata menurut M.A. Moegni terdapat beberapa jenis penuntutan yang dapat dilakukan oleh pendaki gunung kepada pelaku usaha, diantaranya:

- a. ganti kerugian atas kerugian dalam bentuk uang;
- b. ganti kerugian dalam bentuk natura atau pengembalian keadaan pada keadaan semula;
- c. pernyataan bahwa perbuatan yang dilakukan adalah bersifat melawan hukum;
- d. larangan untuk melakukan suatu perbuatan;
- e. meniadakan sesuatu yang diadakan secara melawan hukum;
- f. pengumuman daripada keputusan atau dari sesuatu yang telah diperbaiki.⁹⁹

⁹⁸ Muh. Syahrul R. Lamsu, "Hak Gugat Perwakilan Kelompok (*Class Action*) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", Jurnal Lex Privatum Vol. 2 No. 3, Agustus 2014, hlm. 122.

⁹⁹ Ridha Sjartina, "Bentuk-bentuk Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum", 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/bentuk-bentuk-ganti-rugi-dalam-perbuatan-melawan-hukum-lt630504012fe13/>, [diakses pada 18/02/2025 Pukul 14.33 WIB].

Selanjutnya, agar gugatan yang diajukan oleh pendaki gunung dapat diajukan ke badan peradilan umum dalam hal ini pengadilan perdata maka, langkah pertama yang dilakukan oleh pendaki gunung adalah membuat surat kuasa khusus untuk melimpahkan kuasa terhadap advokat agar dapat mewakili pendaki gunung dalam melakukan sidang di pengadilan. Mengenai sengketa konsumen antara pendaki gunung dengan *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung, konsumen dapat melimpahkan kuasa kepada LPKSM dalam mewakili pendaki gunung melakukan sidang di pengadilan. LPKSM merupakan lembaga non-pemerintah yang telah terdaftar dan diakui oleh pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan perlindungan konsumen. Peran LPKSM diatur dalam Pasal 46 ayat (2) UUPK.

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia (PERMA RI) Nomor 1 Tahun 2002 Acara Gugatan Perwakilan Kelompok yang mengatur mengenai tata cara dan persyaratan gugatan perwakilan kelompok, pada Pasal 2 menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk dapat melakukan gugatan *class action*, yaitu:

- a. jumlah anggota kelompok banyak sehingga tidak efektif apabila dilakukan secara sendiri-sendiri atau secara bersama-sama dalam satu gugatan;
- b. terdapat kesamaan fakta dan peristiwa, jenis tuntutan dan kesamaan dasar hukum yang digunakan bersifat substansial;
- c. wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan dalam melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya;
- d. hakim dapat menganjurkan kepada wakil kelompok untuk melakukan penggantian advokat apabila advokat yang menangani sengketa melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan kewajiban membela dan melindungi anggota kelompoknya.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Muh. Syahrul R. Lamsu, *Op. Cit.*

Gugatan secara individu maupun gugatan perwakilan kelompok atau *class action* diajukan oleh konsumen atau pendaki gunung yang benar-benar merasa dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum dengan adanya transaksi. Pendaki gunung harus membuktikan unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang telah dilakukan oleh tour guide jasa open trip pendakian gunung bahwa perbuatan tersebut mengandung unsur adanya kerugian yang dialami oleh pendaki gunung, adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami pendaki gunung. Unsur-unsur ini pada dasarnya bersifat alternatif sehingga, dalam membuktikan suatu perbuatan melawan hukum, semua unsur tidak harus dipenuhi. Apabila suatu perbuatan sudah memenuhi salah satu unsur maka, dapat dikatakan bahwa perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum.¹⁰¹

Selain sanksi perdata yang dapat menuntut ganti rugi, *tour guide*, penyelenggara maupun pengurus jasa *open trip* pendakian gunung sesuai ketentuan pasal 61 UUPK dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana disebutkan dalam Pasal 62 UUPK yang terdiri dari:

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

¹⁰¹ <https://lib.ui.ac.id/details.jsp?id=95702> [diakses pada 21/06/2025 Pukul 11.57 WIB].

Pasal ini berlaku dua ketentuan sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Untuk Pasal 62 ayat (3) diberlakukan ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) sementara untuk Pasal 62 ayat (1) dan (2) diberlakukan sanksi pidana yang diatur dalam UUPK. Mengenai pidana tambahan yang disebutkan dalam Pasal 63 UUPK, merupakan perbuatan melawan hukum yang diselesaikan berdasarkan ketentuan KUHP dimana perbuatan dari tour guide jasa open trip pendakian gunung memenuhi kualifikasi sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 62 ayat (3) maka menurut Pasal 63 UUPK:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hukum;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran atau pencabutan izin usaha.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, ketentuan mengenai pembayaran ganti rugi dinilai kurang tepat, karena kerugian merupakan kajian hukum perdata. Dalam hukum pidana, pembayaran sejumlah uang bukan merupakan ganti rugi melainkan sebuah sanksi pidana berupa denda. Demikian dengan pencabutan usaha, hal tersebut merupakan sanksi administratif.¹⁰²

¹⁰² <https://idr.uin-antasari.ac.id/1765/2/babiii>, Skripsi [diakses pada 23/07/2025 Pukul 20.23 WIB].

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen jasa *open trip* pendakian gunung dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum memberikan kepastian hukum kepada subjek hukum melalui peraturan-peraturan atau perangkat hukum yang dibuat oleh pihak penguasa. Perangkat hukum tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan yang salah satunya peraturan mengenai perlindungan konsumen dan tertuang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kedudukan pendaki gunung sebagai konsumen yang dirugikan oleh tindakan penyelenggara jasa *open trip* dilindungi oleh UUPK. Dalam UUPK, juga mengatur terkait hak-hak konsumen yang harus dipenuhi dan dilindungi oleh pelaku usaha. Terdapat dua jenis jasa *open trip* pendakian gunung yakni yang berbentuk perseroan terbatas (PT) dan yang berbentuk organisasi atau komunitas yang biasanya dibentuk atas inisiatif perorangan. Akan tetapi, *open trip* yang belum memiliki legalitas tidak menjadi jaminan akan memenuhi hak-hak konsumennya, berdasarkan hasil wawancara dengan jasa *open trip* pendakian gunung yakni organisasi hobi muncak menjelaskan

bahwa dalam menjalankan usahanya mereka memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK salah satunya dengan memberikan *tour guide* yang kompeten untuk memenuhi hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen yang menggunakan jasanya. Kasus yang beredar merupakan bentuk dari penyelenggara jasa *open trip* yang tidak memberikan *tour guide* yang kompeten. Akibatnya, menimbulkan kerugian dan membahayakan nyawa pendaki gunung. Meski demikian, kedepannya legalitas dalam usaha jasa *open trip* perlu dilakukan.

2. Kasus-kasus kerugian yang terjadi diakibatkan oleh *tour guide* yang tidak kompeten, bentuk tanggung jawab *tour guide* yang tidak kompeten dengan menggunakan prinsip tanggung jawab dalam perlindungan konsumen. Pendaki gunung yang merasa dirugikan dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa yang terdiri dari penyelesaian sengketa non-litigasi dengan alternatif penyelesaian sengketa yang terdiri dari konsultasi, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Apabila upaya penyelesaian sengketa melalui non-litigasi tidak mencapai keberhasilan maka, pendaki gunung dapat menempuh upaya secara litigasi dengan mengajukan gugatan ke badan peradilan umum atau pengadilan perdata, gugatan dapat diajukan secara individu atau perwakilan kelompok. Tuntutan dalam gugatan ini adalah tuntutan ganti rugi sehingga untuk memperoleh ganti rugi, pendaki gunung harus dapat membuktikan bahwa adanya unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *tour guide* jasa *open trip* pendakian gunung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran diantaranya:

1. Bagi Pendaki gunung sebagai konsumen melakukan pencarian informasi yang menyeluruh terkait jasa *open trip* pendakian gunung yang akan digunakan sebelum menggunakan jasanya, dengan melakukan pencarian informasi mengenai tour guide dan pihak penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung ke situs resmi APGI agar mendapatkan jasa *open trip* pendakian gunung yang terpercaya. Bagi pihak penyelenggara jasa *open trip* sebaiknya berbentuk perseroan terbatas (PT) seperti yang dianjurkan oleh Asita dan terdaftar sebagai anggota dari APGI, hal ini untuk meningkatkan profesionalitas dan legalitas serta usaha yang sehat dalam sektor pariwisata pendakian gunung. Bagi pemerintah sebaiknya melakukan kerja sama dengan asosiasi yang bergerak di bidang pendakian gunung seperti APGI, Asita, dan asosiasi lainnya untuk melakukan pengawasan agar menjaga usaha yang sehat dalam sektor pariwisata terutama apabila menemukan jasa *open trip* ilegal agar meminimalisir kasus-kasus kerugian yang tengah terjadi belakangan ini, melakukan tertib administrasi dengan memberikan himbauan yang tegas terhadap jasa *open trip* yang belum berbadan hukum agar segera melakukan legalitas usahanya, memberikan penyuluhan hukum terhadap pendaki gunung dan penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung agar meningkatkan pengetahuan hukum di sektor pariwisata

khususnya dalam pendakian gunung. Dengan melakukan penyuluhan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat meningkatkan kesadaran pendaki gunung dan penyelenggara jasa *open trip* pendakian gunung terkait hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen dan pelaku usaha. Hal ini dapat meminimalisir terjadinya kasus-kasus kerugian di masa mendatang.

2. Sanksi yang dapat diberikan terhadap *tour guide* jasa *open trip* yang melakukan penelantaran terhadap pendaki gunung yang menggunakan jasanya telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Menurut Pasal 1365 KUHPerdara, tiap perbuatan yang melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut. Apabila perbuatan melawan hukum tersebut juga dapat menimbulkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian seperti yang disebutkan dalam Pasal 62 ayat (3) diberlakukan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abdul, A. & Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Sleman: Deepublish, 2019.
- Aris Prio, A. S., et. al. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Bantul: Pustaka Baru Press, 2024.
- Dina, S. Et. al. *Buku Ajar Hukum Ekonomi*. Jember: Pustaka Abadi, 2019.
- Esther Masri, e. a. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023.
- I Dewa, G. A. & I Nyoman, P. B. *Teori-teori Hukum*. Malang: Setara Press, 2018.
- Indradewi, A. A. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar: Udayana University Press, 2020.
- Ishaq. *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta Bandung, 2017.
- Fajar, N. H., & Ahmad R. H. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Bidang Pustaka Madani, 2021.
- Komariah. *Hukum Perdata*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, 2001.
- Kristiyani, C. T. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- M. Isnaeni. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya: Revka Petra Media, 2016.
- Nugraha, N. *Perlindungan Konsumen Era Digital*. Sumedang: Alqaprint, 2023.
- Retno S. D. *Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Kalimantan Selatan: Ruang Karya, 2024.
- Sharon, Y. K. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sleman: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, 2006.
- Yusuf, S. *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT.

Citra Aditya Bhakti, 2008.

Yuyut Prayuti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bojonegoro: Madza Media, 2023.

Yodo, A. M. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2022.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2016.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian
Sengketa

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan
Kelompok.

Peraturan Menteri Nomor 85 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa
Perjalanan Wisata.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun
2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

C. Sumber Lain

Abdi, H. *Pengertian Jasa Menurut Para Ahli dan Ciri-cirinya dalam Ilmu Ekonomi*.
Liputan 6, 2022.

Aprilita, S. *Open Trip Illegal asal Karanganyar kena blacklist dari Gunung Lawu, Ternyata Ini Penyebabnya*. Radar Madiun Jawa Pos.com, 2025.

Aska, B. A., & Anggara, W. P. *Pendakian Tektok Marak di Media Sosial, Apa tidak berbahaya?* travel.kompas.com, 2024.

Chandra A. G. P. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*. Jurnal Analogi Hukum, 2023.

- Dessy Natalia, et. al. Peran Media Sosial (*Digital Influence*) dalam Pembentukan Preferensi Wisatawan antara *Open Trip* dan *Solo Trip* (Studi Kasus Wisata Kepulauan Seribu). *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 2025.
- Edy Purwito. Konsep Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa di Kota Surabaya. *Dekrit Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 2023.
- Egsaugm. *Pendakian Gunung: Ikuti Tren*. Yogyakarta: Perpustakaan Fakultas Geografi UGM, 2021.
- Eiger Adventure. *Sejarah Mendaki Gunung di Indonesia, Menarik untuk diketahui*. blogeigeradventure.com, 2021.
- Firmansyah. *Sejarah Pendakian Gunung di Indonesia, Perhatikan Hal Berikut Saat Ingin Mendaki*. harianrakyatengkulu, 2024.
- Gisni, H. Tinjauan Yurisdiksi Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata. *Jurnal Serambi Hukum*, 2023.
- Hanifah, P. U. Konstruksi Identitas dan Pencarian Sensasi Pada Pengalaman Perempuan Pendaki Gunung (Studi Pada Perempuan Pendaki di Komunitas Wanita dan Gunung). *Jurnal Fakultas Ilmu Budaya Program Pascasarjana Universitas Padjajaran*, 2020.
- Indah, S. Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Fakultas Hukum Univeristas Dirgantara Marsekal Suryadarma*, 2020.
- Karina, M. Z. Penggunaan Metode Yuridis Normatif dalam Membuktikan Kebenaran pada Penelitian Hukum. *Smart Law Journal*, 2023.
- Maralutan, S. et. al. Pemisahan Gugatan Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum dalam Perspektif Hukum Materiil dan Penerapan di Pengadilan. *Journal of Literature Review*, 2023.
- Mira, M. et. al. Analisis Efektivitas Aplikasi Pada Pembelian Paket Wisata Berjenis Open Trip di Explore.id. *Yume: Journal of Management*, 2022.
- Muhammad Abdullah. *Pergeseran Tren Pendakian Gunung Sebagai Kegiatan Wisata*. kompasiana.com, 2022.
- Muhammad Tajuddin. Pengelolaan Media Sosial Instagram @tigadewaadventureindonesia sebagai Media Informasi Kepada Pendaki. *Skripsi Universitas Nasional*, 2024.

- Muhammad Yasin. *Mengingatkan Kembali Hak-Hak Pelaku Usaha*. hukumonline.com, 2025.
- Munawaroh, S. *Sebelum 103 Pendaki Gagal Muncak Viral, Ada 38 Orang yang juga Ditelantarkan di Gunung Rinjani oleh Agen Open Trip mdpl Jogja*. Sulawesi: Gema Sulawesi, 2024.
- M. Syahrul, R. L. Hak Gugat Perwakilan Kelompok (Class Action) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, 2014.
- Nafiatul, M. *Perbuatan Hukum, Bukan Perbuatan Hukum, dan Akibat Hukum*. hukumonline.com, 2024.
- Ni Kadek, E. W., et. al. Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Berkaitan dengan Usaha Jasa Restoran di Desa Padang Bai. *Makalah Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*.
- Nisa, M. S. *Pendakian: Dari Sejarah hingga Rekor Dunia*. daihatsu.co.id, 2024.
- Nursastri, S. A. *Ini Arti "Open Trip" Sesungguhnya*. Kompas.com, 2018.
- Online, T. H. *Teori-teori Perlindungan Hukum*. hukumonline.com, 2022.
- Pontoh, K. C. Jaminan Perlindungan Hukum Terhadap Kreditur Pemegang Gadai Saham Pada Bank Umum Nasional di Indonesia. *Jurnal Lex Crimen*, 2016.
- Purwaningsih, F. E. Compensation for Default In Mountain Open Trip Services by The Community: Civil Law Perspective. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 2024.
- R, A. F. (2014). *Arti Mendaki Gunung*. Kompasiana.
- Raka Wicaksono, A. A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Indihome ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 2021.
- Ridha, S. *Bentuk-bentuk Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum*. hukumonline.com, 2022.
- Ringkang Gumiwang. *Risiko Dibalik Tren Pelesiran Murah Ala Open Trip*. tirta.id, 2018.
- Rini Anisyahrini, W. W. Pengelolaan Akun Sosial Media Instagram Open Trip dan Jasa Titip @jengmimarikmacitralestari di era pandemi covid-19 . *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2023.

- Riyanto. 5 *Pendaki Gunung Lawu Magetan Terserang Hipotermia*. Idntimes.com, 2024.
- Rizuar Omar Farizaldi. Strategi Social Media Marketing Open Trip Wanahita. *Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam 45 Bekasi*, 2024.
- Rochati, M. Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa *Go-Send Instant Courier* Melalui Tokopedia. *Jurnal Lex Renaissance*, 2020.
- Setiono. Rule of Law. *Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret*, 2004.
- Sisca, U. R. et. al. Pengaruh Ekuitas Merek dan Norma Subjektif Terhadap Niat Menggunakan Jasa Open Trip Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnalku*, 2023.
- Songo, M. U. *Tersesat itu Pilihan*. mawapalauinws, 2021.
- Sudartono, M. P. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Uang Aksesoris Pakaian di Toko Mingka Bandung. *Value*. 2021.
- Sukoharjo, J. D. *Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya*. Sukoharjo: JDIH Kabupaten Sukoharjo, 2020.
- Sisca, U. R. et. al. Pengaruh Ekuitas Merek dan Norma Subjektif Terhadap Niat Menggunakan Jasa Open Trip Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnalku*, 2023.
- Syifa Noviani et. al. Perilaku Pendakian Gunung di Masa Kenormalan Baru (Analisis Perspektif Pendaki Gunung di Jawa Barat). *Journal of Event, Travel and Tour Management*, 2022.
- Titin Apriani. Konsep Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya dalam KUHPerdata. *Jurnal Ganec Swara*, 2021.
- Tourism For Us. *Kegiatan Naik Gunung di Indonesia Sekarang*. tourismforus.com, 2022.
- Travel, V. F. *Apa itu Open Trip, Tren Liburan yang Digandrungi Anak Muda*. Kumparan.com, 2022.
- Tri J. A. P. *Perhatikan Ini Bila Ingin Berlibur Menggunakan Jasa Travel Agent*. hukumonline.com, 2021.
- Umar, D. M. *Yuk Kenali Perbedaan Open Trip dan Private Trip*. opentrip.id, 2020.

- Utari, D. G. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen. *Jurnal Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana*.
- Wahyuni, M. Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata di Hutan Pinus Sari Mangunan di Kabupaten Bantul. *Jurnal Naskah Publikasi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata API Yogyakarta*, 2023.
- Widodo, W. S. *Indonesia Punya 400-an Gunung, Potensi Wisatanya Besar Sekali*. travel.detik.com.
- Yanci Libria Fista, A. M. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-commerce ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 2023.
- Y'Naz, M. *Kecanduan Mendaki Gunung Semeru karena Film 5cm*. Travel.detik.com.

Lampiran 1

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama : Kennedy Muhammad

Keterangan : Pelaku Usaha Organisasi Jasa *Open Trip* Hobi Muncak

Waktu : 6 Mei 2025, pukul 20.00 WIB

1. Apakah *tour guide* sudah disediakan oleh jasa *open trip*?

Jawab: Ya, *tour guide* sudah disediakan oleh jasa *open trip* termasuk di jasa *open trip* hobi muncak. *Tour guide* terbagi ke dalam dua peran yakni *tour leader* dan *sweeper*. *Tour leader* memimpin pendakian gunung dengan memberikan informasi mengenai perjalanan sementara *sweeper* bertugas menjaga rombongan dari belakang.

2. Untuk menjadi seorang *tour guide* pendakian gunung apakah memerlukan sertifikasi khusus?

Jawab: Saya menyediakan *tour guide* yang kompeten dan berpengalaman. Untuk menjadi *tour guide* dalam jasa *open trip* hobi muncak diharuskan pernah memiliki pengalaman dalam menjadi pemandu gunung atau *tour guide* dengan minimal 3 (tiga) atau 4 (empat) kali pendakian gunung tidak hanya itu, mereka juga harus memiliki sertifikasi dari APGI dan BNSP, sebagai wujud profesionalitas dan perlindungan terhadap konsumen *open trip* hobi muncak.

3. Bagaimana cara mendapatkan konsumen atau calon pendaki untuk menggunakan jasa *open trip*?

Jawab: Saya memasarkan produk wisata ini dengan cara melakukan unggahan brosur perjalanan open trip pendakian gunung yang akan dilakukan, biasanya kami mengunggah ke media sosial instagram @hobimuncak_ dan kita lampirkan narahubung yang bisa konsumen hubungi apabila tertarik untuk menggunakan jasa *open trip* hobi muncak.

4. Bagaimana transaksi tersebut dilakukan?

Jawab: Setelah konsumen menghubungi narahubung yang tertera dalam brosur, kami akan membuat kesepakatan yang dilakukan melalui whatsapp *messenger* atau *dirrect message* instagram. Lalu selanjutnya dilakukan *down payment* atau uang muka dan itu dilakukan melalui transfer ke rekening bank, kami tidak menerima pembayaran tunai atau *cash*.

5. Apakah poin-poin yang dimuat dalam brosur paket perjalanan open trip gunung telah memberikan informasi yang jelas?

Jawab: Ya sudah jelas. Brosur tersebut memuat harga paket, destinasi gunung yang akan dituju, fasilitas yang akan didapatkan konsumen (*include*), fasilitas yang tidak didapatkan konsumen (*exclude*), jadwal pendakian lengkap, titik temu (*meeting point*), syarat dan ketentuan, serta narahubung kami yang dapat dihubungi oleh konsumen.

6. Apakah konsumen atau calon pendaki mendapatkan secara penuh fasilitas-fasilitas yang dijanjikan dalam brosur?

Jawab: Tentu semua poin-poin yang dicantumkan dalam brosur tersebut akan didapatkan oleh konsumen kami.

7. Sebelum konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa open trip gunung apakah sebelumnya ada kesepakatan atau perjanjian baik tertulis maupun lisan selain brosur tersebut?

Jawab: Sebetulnya tidak ada namun, setelah konsumen sepakat dan melakukan pembayaran pihak kami akan memberikan formulir data diri yang memuat juga syarat dan ketentuan pada saat menggunakan jasa *open trip* kami.

8. Bagaimana pelaksanaan open trip gunung itu berjalan?

Jawab: *Tour guide* membuat *itinerary* atau rencana perjalanan pendakian gunung sehingga konsumen hanya perlu mengikuti jadwal dan kegiatan yang telah ditentukan dalam *itinerary*.

9. Kegiatan mendaki gunung merupakan kegiatan yang berisiko tinggi. Kira-kira apa saja fasilitas yang diberikan sebagai pelaku usaha dalam menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen?

Jawab: Untuk hal ini *tour guide* kami berperan dalam memberikan pengetahuan kepada konsumen atau calon pendaki gunung sebelum pendakian gunung itu dimulai, seperti apabila kita akan pergi ke gunung rinjani maka, *tour guide* akan memberikan informasi mengenai barang apa saja yang perlu dan tidak perlu dibawa sehingga hal ini dapat meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Selanjutnya, *tour guide* akan melakukan *technical meeting* dan *briefing* di hari yang sama sebelum kegiatan mendaki gunung, ini dilakukan dengan tujuan untuk memberi tahu pendaki mengenai cuaca, medan gunung dan jalur yang akan dilalui.

10. Apabila konsumen merasa bahwa jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan, bagaimana tindakan kakak sebagai pelaku usaha jasa open trip gunung dalam menanggapi dan menangani hal ini?

Jawab: Saya belum pernah mengalami hal seperti ini namun, melihat dari kejadian rekan saya, beliau memberikan diskon untuk trip selanjutnya. Tetapi, rekan saya ada juga yang melakukan pengembalian uang.

11. : Belakangan ini, ramai terkait kabar penelantaran pendaki di gunung yang disinyalir akibat ulah jasa *open trip* yang mereka gunakan. Menurut kakak, apa saja yang harus dilakukan oleh sebuah jasa *open trip* agar konsumennya merasa aman, nyaman dan keselamatannya terjamin?

Jawab: Tentu saja kita harus menyediakan *tour guide* yang kompeten dan dapat dipercaya. Karena *tour guide* itu harus bisa membaca kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi di perjalanan, mampu memprediksi cuaca, dan memiliki pengetahuan dalam menghadapi alam bebas (*survival skill*). Penelantaran pendaki itu bisa terjadi karena kurangnya pengawasan dari *sweeper*. Untuk mengetahui *tour guide* tersebut kompeten atau tidak saya biasanya melakukan pencarian informasi ke situs resminya APGI dan juga bertanya ke paguyuban pendaki gunung untuk mengetahui rekam jejaknya. Rasio pendaki gunung dan *tour guide* itu saya mengikuti ketentuan dari APGI kebetulan saya merupakan anggota APGI juga yang mana rasio nya 1:5 sehingga ini membuat semua pendaki yang menjadi peserta *open trip* akan terpantau dengan baik.

Lampiran II

DOKUMENTASI WAWANCARA



Zoom Meeting, 06 Mei 2025 pada Pukul 20.00 WIB

Curriculum Vitae



Nama : Nabila Zhahira
Tempat Tanggal Lahir : Garut, 9 Juli 2003
Alamat Rumah : Jl. Baranangsiang No. 166 34/B Kota Bandung
Nomor Telepon / HP : 081222741043
e-mail : hanabiya8@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

SD : SD Negeri Embong Lulus Tahun 2015
SMP : SMP Ma'arif Bandung Lulus Tahun 2018
SMA : SMA Negeri 3 Bandung Lulus Tahun 2021

Pengalaman Organisasi/Kerja

1. Ketua Umum IPPNU Kecamatan Sumur Bandung
2. Legal Internship Kantor Hukum Yutama and Partners
3. Paralegal Internship Riki Baehaki Law Office
4. Master of Ceremonies (MC)

Bandung, 27 Juli 2025

Nabila Zhahira
NIM 41033300211036